

# Der Kunde der Zukunft

Wir befinden uns mitten in der digitalen Realität: Das Internet verändert grundlegend die Art, wie wir kaufen, leben und arbeiten. Täglich gewinnen die Kunden selbst mehr Macht und Einfluss auf die Wirtschaft. Zusätzlich entscheiden neue Türsteher wie Google, Apple, Facebook, Amazon & Co wer überhaupt noch einen Marktzugang erhält. Online gewinnt, offline verliert? Diese Aussage prägt die Diskussion über die Zukunft des Handels. Doch davon unbeirrt trotzten innovative Händler dem vermeintlichen Trend: mit klassischen Geschäften. Sie besinnen sich auf ihre traditionellen Stärken und schaffen es, durch neue Strategien die Vorteile des Internets für sich zu nutzen. Der Kunde ist König – mit der fortschreitenden Entwicklung von integrierten Technologien zur Kundenansprache im Handel gilt dieses Motto mehr denn je.

Edgar Geffroy erklärt in seinem Vortrag wie man mit den neuen Spielregeln der Wirtschaft umgeht, den Kunden begeistert und wie Sie neue oder bestehende Kunden für regelmäßige Einnahmen gewinnen können. Es geht um Chancen in der digitalen Welt mit denen sich jeder aktiv auseinandersetzen muss, um den Kunden zu seiner Herzenssache zu machen und letztendlich konkurrenz- und zukunftsfähig zu bleiben. Dabei zeigt Edgar Geffroy Trends auf wie der Kunde der Zukunft neue Anforderungen an Unternehmen und Mitarbeiter im Handel stellt und wie neue Geschäftsmodelle aus einer anderen Sichtweise entwickelt werden können.

## **Kernthesen:**

- » Kunden kaufen heute anders
- » Das Clienting Konzept als neuer Kundenweg
- » Kunden wollen heute eine neue Beziehungsqualität - ehrliche Gefühle und Emotionen statt Produkte und Rabatte
- » Helfen statt Dienen als Kerngeschäft - Kunden begeistern statt zufriedenstellen
- » Silicon Valley Strategien für den Handel
- » Verknüpfung von Online- und Offline-Handel
- » Individuelle Kundenansprache und Beratung
- » „Herzenssache Kunde“ muss zuerst durch Mitarbeiter gelebt werden

## Kontakt & Booking

 +49 211 408097-0

 [team@geffroy.com](mailto:team@geffroy.com)

 [www.geffroy.com](http://www.geffroy.com)



# DER KUNDE DER ZUKUNFT



# HERZENS- SACHE KUNDE

DIE SIEBEN SCHLÜSSEL ZU  
EINZIGARTIGEM KUNDENERFOLG  
MIT CLIENTING

## Herzenssache Kunde

### Werden Sie Erster im Kopf Ihres Kunden

Wer in Zukunft erfolgreich sein will, muss den Kunden zum Mittelpunkt seiner Geschäftsstrategie machen. Fern ab von Kundenzufriedenheitsquoten geht es darum den Kunden zur persönlichen Herzenssache zu machen. Führungskräfte und Mitarbeiter im Unternehmen müssen diese Einstellung in ihren Herzen tragen.

Kundenbegeisterung muss zum individuellen Auftrag für jeden werden. Nur wenn Führungskräfte und Mitarbeiter diese Einstellung wirklich leben, wird man in Zukunft die Chance haben, erster im Kopf des Kunden zu werden und zu bleiben.

Herzblut ist die Basis dafür, die Einstellung zum Kunden nach innen und nach außen zu leben, z. B. mit der Suche nach neuen Themen, die dem Kunden helfen und ihn überraschen. Die Herzenssache Kunde ist kein Aktionsprogramm. Sie ist auch kein „To-Do“ oder Sachthema, das als nächstes auf Ihrer Liste abgehakt werden muss. Die Herzenssache Kunde ist eine Grundeinstellung und zentraler Schlüsselfaktor für Ihren Erfolg!

Der Erfinder des Clienting® präsentiert sein Konzept mit dem heutige Kunden gewonnen und gehalten werden können.

#### Kernthesen:

- » Kunden kaufen heute anders
- » Werden Sie „Erster mit Herz“ im Kopf Ihres Kunden
- » „Herzenssache Kunde“
  - muss zuerst durch Mitarbeiter gelebt werden
- » Kunden wollen heute eine neue Beziehungsqualität
- » Das Clienting® Konzept als neuer Kundenweg
- » Ehrliche Gefühle und Emotionen statt Produkte und Rabatte
- » Helfen statt Dienen als Kerngeschäft
  - Kunden begeistern statt zufriedenstellen
- » Helfen statt Dienen

#### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com



# Internet ist Chefsache: Kunden kaufen heute anders

## Das Netz der Sinne

Das Internet ist allgegenwärtig und stellt Unternehmen vor völlig neue Herausforderungen, denn sie verlieren in fast allen Bereichen ihren Markteinfluss. Kaufentscheidungen fallen heute zunehmend digital oder werden zumindest digital vor- oder/und nachbereitet. Wer heute auf das Internet verzichtet, hat einen entscheidenden Aspekt in seiner Geschäftsidee übersehen: Der Kunde von heute vergleicht genau zwischen Ihrem und dem nur einen Klick weiter entfernten Konkurrenz-Angebot. Entdecken Sie die neuen Wege und Chancen für Ihren Geschäftserfolg!

### Kernthesen:

- » Die digitale Kundenformel
- » Aus dem Nichts zum Star im Netz
- » Die Gründerzeit beginnt jetzt
- » Aus dem „Internet“ wird „Evernet“
- » Der Kunde von heute ist digital
- » Wer Kunden hilft, hat Erfolg
- » Geschäftsideen, die 90 % der Unternehmen bisher nicht sehen

# INTERNET IST CHEFSACHE

KUNDEN KAUFEN HEUTE ANDERS

## Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com



# Eine Sekunde entscheidet alles: Der Kairos Code

## **Folge Deiner inneren Stimme**

In der griechischen Mythologie gibt es zwei Götter für die Zeit. Chronos, der Gott für den Ablauf der Zeit und Kairos – der Gott für die Gunst des Augenblicks. Im Leben kommt es auf den entscheidenden Moment an, auf das richtige Timing. Ist man zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort, kann das alles verändern.

Jeder Mensch hat in seinem Leben Kairos Momente – die Frage ist doch: Sind wir offen dafür oder lassen wir sie einfach verstreichen, ohne je zu realisieren, dass wir solch eine Chance vor uns haben? Viel zu oft ignorieren wir unsere innere Stimme. Lassen Sie es gar nicht zu. Und versuchen logisch zu erklären, warum es nicht geht. Dann verschenken Sie den Moment.

Entschlüsseln Sie den Kairos Code und lernen Sie, eue Ideen mit Konsequenz zu verfolgen.

### **Kernthesen:**

- » Warum Erfolg am seidenen Faden hängt und was heute wirklich zählt
- » Es findet alles im Kopf statt – Erfolg wie Misserfolg
- » Die innere Stimme ist der erste Schlüssel für den Kairos Code
- » Nutzen Sie neu die Gunst des Augenblicks

**EINE  
SEKUNDE  
ENTSCHEIDET  
ALLES** DER KAIROS-CODE

### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com



# Alles ist verkäuflich: David statt Goliath

## Mit den Augen des Kunden

Die berühmte Geschichte zeigt, dass es nicht um Größe geht, sondern um den wirkungsvollsten Effekt. Genau so ist es heute im Business. Das Internet erkennt nicht, ob jemand groß oder klein ist, sondern nur ob ein Angebot beliebt ist oder nicht. Die David-Strategie hat Mut zur Lücke und sucht den wirklichen Kittelbrennfaktor Ihrer Kunden. Was macht Sie einzigartig? Was können Sie besser als jeder andere, um dem Kunden zu helfen, besser zu leben? In der Wahrnehmung des Kunden entscheiden wenige Sekunden, ob Sie spannend sind oder nicht. Dieser Vortrag fordert dazu auf, neue Wege jenseits der klassischen Verkaufsmethoden zu gehen. Und verblüfft mit neuen Denkmustern, damit der Kunde von alleine den Weg zu Ihnen findet.

### Kernthesen:

- » Mut zur Lücke
- » Problemlösung statt Produkte
- » Was will der Kunde wirklich?
- » Einzigartigkeit als Wachstumschance

# ALLES IST VERKÄUFLICH

## DAVID STATT GOLIATH

### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com



# Keiner gewinnt alleine

## **Wachstumschance Partnering: Steve Jobs' Erfolgsgeheimnis und was jeder daraus lernen kann**

Apples heutige Erfolgsstory basiert nach der Überzeugung von Edgar Geffroy auf dem Fastscheitern in der Mac Ära. Während Microsoft das Betriebssystem lizenzierte und damit einen Marktanteil von über 90 % erreichte, stand Apple mit einem Marktanteil von rund 3 % im Abseits, weil es ausschließlich von Apple vertrieben wurde. Das hat sich mit den App-Firmen als Partner heute dramatisch geändert. Heutige Unternehmen konzentrieren sich auf ihr Kerngeschäft und suchen Partner, die an der Schnittstelle zum Kunden Synergievorteile haben. Durch Fusionen, Kooperationen und Allianzen erhält der Kunde Vorteile, die ein einzelnes Unternehmen gar nicht hervorbringen kann.

### **Kernthesen:**

- » Was man von Steve Jobs lernen kann
- » Vorbild der Natur bei der Schaffung von Netzwerken
- » Partnerschaft heißt nicht, dass der Partner schafft
- » Warum Geben und Nehmen die Grundlage ist
- » Wie werden aus Kunden Partner?
- » Partnerschaften in der digitalen Welt
- » Wie funktionieren Fusionen erfolgreich?
- » Motivation und Partnerschaft im digitalen Zeitalter

**KEINER  
GEWINNT  
ALLEINE**

**WACHSTUMSCHANCE PARTNERING**

### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com





# TRIUMPH DES INDIVIDUUMS

Innovative Kundenstrategien für  
die kommende Geschäftswelt

## Triumph des Individuums

### Die Entdeckung des Ich's in der kommenden Kundenwelt

In der heutigen Welt, in dem die Leistungen des Wettbewerbs nur einen Klick weit entfernt sind, hat sich das Kaufverhalten in drastischer Weise verändert. Der Kunde ist kritischer, verwöhnter und anspruchsvoller. Ergo: Der individuelle Kunde wurde geboren und das Thema Kundenorientierung neu erfunden. Er möchte kein Teil einer Masse sein, sondern als Individuum gesehen werden, mit seinen ganz individuellen Wünschen und Vorstellungen als Kunde einer neuen Generation.

#### Kernthesen:

- » Der individuelle Kunde als einer der größten Zukunftstrends
- » Paradigmenwechsel im Kaufverhalten des Kunden
- » Verkaufsideen für den neuen individuellen Kunden
- » Keine Anpassung, keine Existenzberechtigung
- » Individualisierung bedeutet Wachstumspotenzial
- » Kundenbegeisterung geht vor Profit

#### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com





**CHANGE IST  
EINE CHANCE**  
WANDEL ALS ERFOLGSFAKTOR

# Changement®

## Mitarbeiter und Management:

### Wandel als Chance.

Wir leben in einer Zeit, in der Wandlungsfähigkeit überlebenswichtig und Grundlage für zukünftige Erfolge ist. Einfach gesagt aber schwer umgesetzt. 84 % der Menschen haben Angst vor Veränderungen. Doch wir werden die nächsten Jahrzehnte in einem Zeitalter des permanenten Wandels leben. Deshalb müssen wir unseren Mitarbeitern die Angst nehmen und sie dafür begeistern, dass die Zukunft eine Chance darstellt. Wir brauchen Provokateure, die neue Wege gehen wollen. Wir brauchen Pioniere und Herausforderer. Changement – die Fähigkeit sich permanent anpassen zu können, fordert einen Prozess des Umdenkens.

(R)evolution ist ein natürlicher Prozess. Dabei muss man nicht in eine blinde Wandlungswut verfallen, sondern sich permanent an den Kundennutzen anpassen. Der Kunde gibt Wandlungstempo und -inhalt vor. Es gilt, den Bedarf des Kunden zu erkennen, den er selbst noch gar nicht gesehen hat. Dafür müssen wir seine Wünsche vor allen anderen erkennen. Entscheidend wird sein, die Changement-Fähigkeit in die Köpfe aller Mitarbeiter zu bringen. Hier können wir nicht bestimmen; wir müssen überzeugen. Wenn Sie Change durch Chance ersetzen, verändern Sie nicht nur einen Buchstaben, sondern Ihr ganzes Unternehmen. Erfolge entstehen im Kopf. Nirgendwo sonst.

#### Kernthesen:

- » Die Welt im Wandel: Wer die Regeln bricht gewinnt
- » Business (R)evolution: Wandlungsfähigkeit und die Angst vor Veränderungen
- » Taylor's Prinzip
- » Kerngeschäft Mensch
- » Chance durch Change und Changement durch Kopplung
- » Marktwirtschaft wird Netzwirtschaft
- » Partnerschaftsmodelle, BusinessNetzwerke und Cluster

#### Kontakt & Booking

+49 211 408097-0

team@geffroy.com

www.geffroy.com

