

# DEN KUNDEN VERSTEHEN UND BEGEISTERN.

**DIE INNODREI IMPULSVORTRÄGE.**  
LEIDENSCHAFTLICH. INSPIRIEREND. KOMPETENT.

"Wir wissen schon, was unser Kunde will!" – Ist das wirklich so und wann habt Ihr Eure Kunden zum letzten Mal gefragt? Kundenfokus und Kundenzentrierung werden immer wichtiger – das sehen wir an neuen digitalen Geschäftsmodellen von zukunftsfähigen Unternehmen. Wie schaffen wir es den Kunden abzuholen, um ihn im Wertschöpfungsprozess zu beteiligen und vom Produkt zu begeistern?

In diesem inspirierenden Impulsvortrag erfahrt Ihr, wie kundenzentriertes Mindset zum zentralen Erfolgsfaktor Eurer Organisation wird. Welche Rolle spielen dabei Methoden wie Customer Journey, Design Thinking, Buyer Personas und Problem Framing, um Euren Kunden besser zu verstehen? Wie können diese Methoden implementiert und eine Kultur der Kundenzentrierung geschaffen werden?



Verstehen der Bedeutung von Kundenperspektiven für unternehmerische Entscheidungen



Ideen und Methoden zur Veränderung der Haltung zum Kunden



Ansätze für die Umsetzung des konsequenten und nachhaltigen Kundenfokus im Unternehmen

## FÜR WEN?

- Entscheider, die sich mit der strategischen Ausrichtung des Unternehmens beschäftigen
- Unternehmer, die ihre Prozesse kundenfreundlicher gestalten wollen
- Menschen mit Leidenschaft für den Kundenfokus
- Promotoren, die aktiv Unternehmenskultur entwickeln wollen

## UNSERE IMPULSGEBER



FELIX HEUER

Design Thinker und langjähriger Experte für Innovationsprozesse im Hinblick auf Kundenbeziehungen. Customer Centricity, Kundenbedürfnisse und das Kundenverständnis liegen ihm am Herzen.



OLIVER KRUGGEL

Experte für die digitale Transformation und Veränderungsprozesse. Dabei liegt sein Fokus auf der Komponente "Kunde" – dem Herzstück eines progressiven und erfolgreich agierenden Unternehmens.