



Pressemeldung

Collaborator Touchpoint Management: „Das“ Tool für unsere neue Arbeitswelt

Das Social Web hat nicht nur das Kaufen und Verkaufen, sondern auch die Arbeitswelt unübersehbar verändert. Die ‚Digital Natives‘, die derzeit ans Ruder kommen, prägen nicht nur eine humanisierte Unternehmenskultur, sie schaffen auch die Rahmenbedingungen für einen kollaborativen Managementstil. Das von Anne M. Schüller, führende Expertin für ein kundenfokussiertes Management, entwickelte und in ihrem neuen Buch ‚Touchpoints‘ vorgestellte Collaborator Touchpoint Management kann diesen Wandel begleiten.

Beim Collaborator Touchpoint Management, auch Mitarbeiterkontaktpunkt-Management genannt, geht es im Rahmen eines vierstufigen Prozesses um eine für unsere neue Arbeitswelt passende Koordination aller Berührungspunkte zwischen Führungskraft und Mitarbeiter. Es stellt den Netzwerkgedanken in den Vordergrund und berücksichtigt auch, dass Unternehmen zunehmend mit Kollaborateuren, also Externen jenseits klassischer Arbeitsverträge zusammenarbeiten. Ziel ist es, über die Mitarbeiterzufriedenheit hinaus die Kontaktqualität zu verbessern, Web-3.0-fähige Arbeitsplatz-Bedingungen zu gestalten und ansprechende Leistungsmöglichkeiten zu schaffen. Alle Mitarbeitenden sollen dabei auf das Wohlergehen der Kunden ausgerichtet werden. Dazu erforderlich sind nicht nur neue Leitbilder, neue Organigramme und eine ‚lachende‘ Unternehmenskultur, die Net-Generation erfordert zudem ein verändertes Führungsverständnis. Der Chef als Ansager ist ein Auslaufmodell. Die Führungskraft muss zum Katalysator werden.

Ferner führt die Autorin in ihrem Buch zwei neue Begriffe ein: die Begeisterungsführung und die Genderführung. Bei letzterer wird das unterschiedliche männliche und weibliche Mitarbeiterverhalten beleuchtet, um die jeweils individuellen Arbeitsmotive zu ermitteln, die spezifischen Talente zu fördern und das Beste von beiden Geschlechtern in die Wertschöpfung des Unternehmens einzubringen.

Im Rahmen der Begeisterungsführung wird jede Interaktion einer Führungskraft mit seinen Mitarbeitenden systematisch auf die drei Kriterien ‚enttäuschend‘, ‚OK‘, ‚begeisternd‘ hin analysiert. Ziel ist es, die fachliche wie auch soziale Expertise der Teammitglieder zu erhöhen, ihre emotionale Verbundenheit zum Unternehmen zu stärken, ihr Loyalitäts- und Kreativitätspotenzial zu heben sowie auch positive Offline-Online-Mundpropaganda nach innen und außen auszulösen.

Das Collaborator Touchpoint Management ist, wie Diplom-Betriebswirtin Anne M. Schüller betont, die unabdingbare Vorstufe für das Customer-Touchpoint-Management, welches die Kundenbeziehungen in unseren Zeiten von ‚social‘ und ‚mobile‘ passend gestaltet.

Beide Teile gemeinsam machen die anwendenden Unternehmen strategisch wie auch operativ fit für unsere neue Businesswelt: Komplexität reduzierend, mit einfachen Bordmitteln umsetzbar und ohne teure Hilfe von außen. Unternehmen die die Zukunft erreichen wollen, kommen an diesem Buch nicht vorbei. Praxisorientiert, flott und verständlich geschrieben enthält es zahlreiche Checklisten und einen reichen Fundus an Beispielen und Tipps. Weitere Informationen: www.touchpoint-management.de

Die Autorin steht für Interviews und Fachbeiträge zum Thema gerne zur Verfügung.

Bibliographie



Anne M. Schüller

Touchpoints

Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute
Managementstrategien für unsere neue Businesswelt
Mit einem Vorwort von Prof. Dr. Gunter Dueck

Gabal, März 2012, 350 S., 29,90 Euro, 47.90 CHF
ISBN: 978-3-86936-330-1

Zur Autorin



Anne M. Schüller ist Diplom-Betriebswirtin, zehnfache Buch- und Bestsellerautorin und Management-Consultant. Sie gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing und zählt zu den gefragtesten Business-Speakern im deutschsprachigen Raum. Weit mehr als 20 Jahre lang hatte sie leitende Vertriebs- und Marketingpositionen in internationalen Dienstleistungsunternehmen inne. Ihr Buch „Kundennähe in der Chefetage“ wurde mit dem Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008 ausgezeichnet.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Zu ihrem Kundenkreis gehört die Elite der Wirtschaft. Weitere Informationen unter: www.anneschueller.com

Pressekontakt

Anne M. Schüller
Anne Schüller Marketing Consulting
Office: 0049 89 6423 208
Mobil: 0049 172 8319612
info@anneschueller.de
www.anneschueller.com