

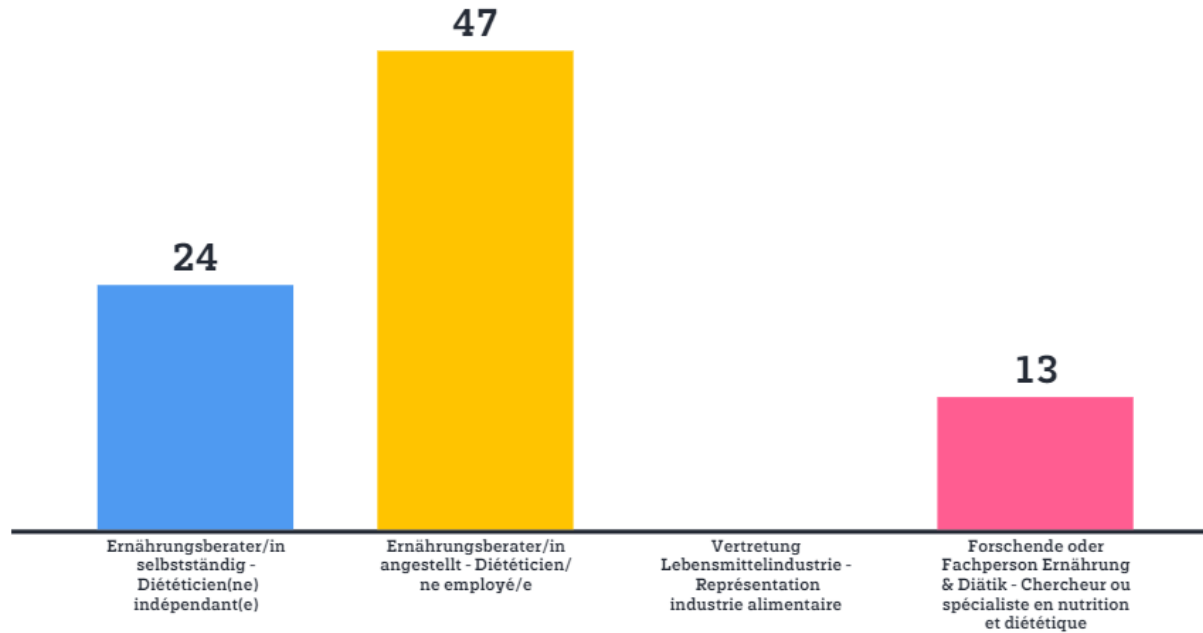


Berufsstand Ernährungsberater/in SVDE: Wie können wir uns besser positionieren?

Nina Prochazka

Besuchen Sie [menti.com](https://www.menti.com) | und benutzen Sie den Code 3306 9292

Wer sind Sie? Qui êtes-vous ?



Was ist eine Kundenerfahrung?



**«Man muss mit der
Kundenerfahrung
beginnen und
rückwärts zur
Technologie
arbeiten».**

Steve Jobs





Gesamtsortiment ▶

Beauty + Gesundheit ▶

Gesundheit ▶

Nahrungsergänzung

Sportnahrung

**Vitamine +
Nahrungsergänzung**

Angebote

Sale Vitamine +
Nahrungsergänzung %

Verwandte Kategorien

Sportnahrung

Gesamtsortiment > Beauty + Gesundheit > Gesundheit > Nahrungsergänzung > Vitamine + Nahrungsergänzung > Burgerstein Multivitamin-Mineral CELA



3 Bilder 1 Video

30.50 188.27/1kg Burgerstein Multivitamin- Mineral CELA

100 Stück, Tabletten, 162 g

Bewertungen

★★★★★ 289

✓ Morgen geliefert
Mehr als 10 Stück an Lager

In den Warenkorb

Vergleichen

Merken

Oft zusammen



27.10
Burger:
120 Stück



36.90
Burger:
100 Stück



18.20
Burger:
IE
60 Stück,



21.60
Burger:
100 Stück

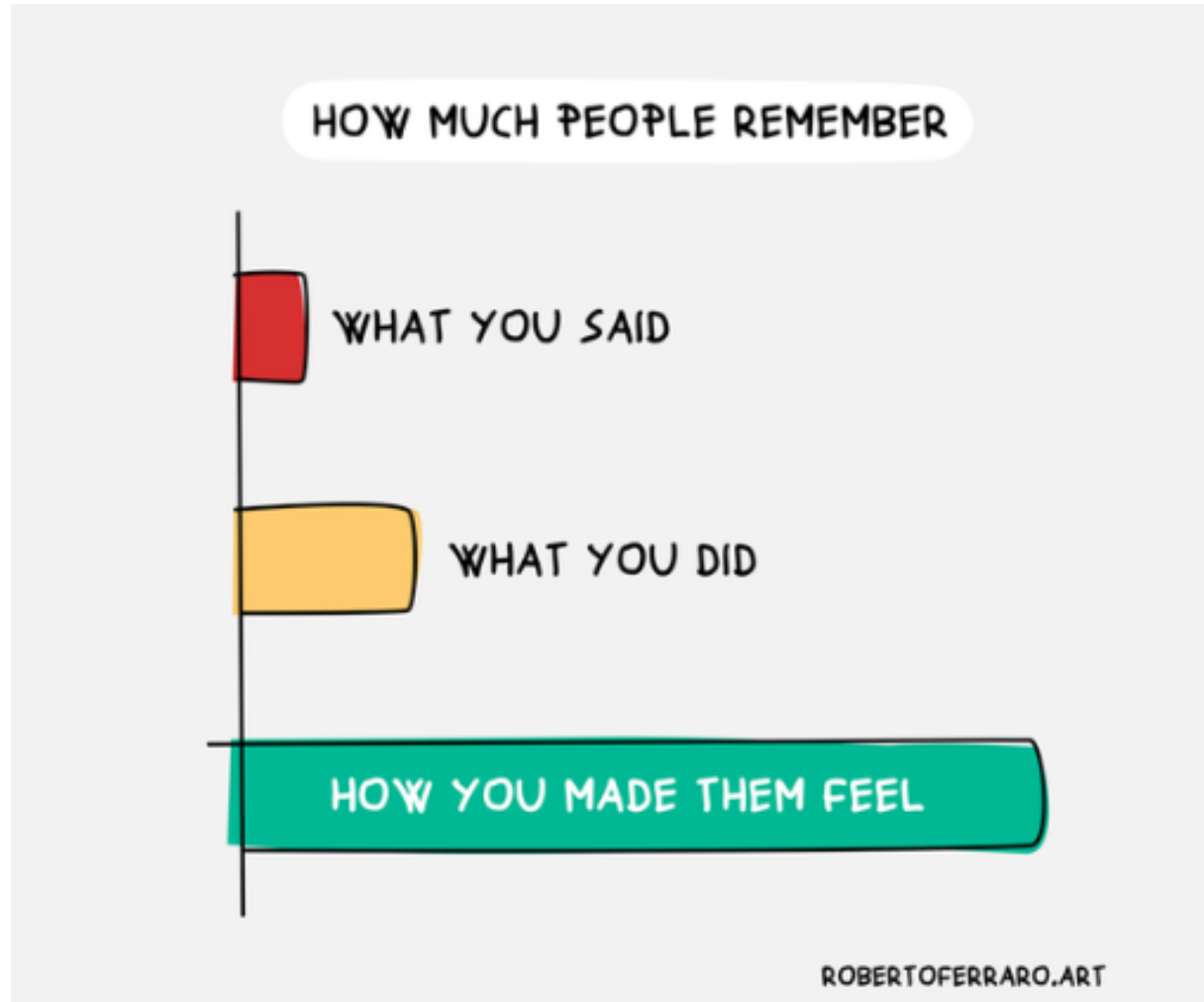


24.40
Burger:
100 Stück

News

✓ Beschreibung

An was sich Menschen erinnern



Unterschiede Kundenerfahrung – Kundenservice

	Kundenservice	Kundenerfahrung
Interaktion	Wenn ein Problem auftritt	Während der ganzen Kundenreise
Ansatz	Reaktiv	Proaktiv
Trigger	Ein Event	Ein Gefühl
Beziehung	Vergangenheitsbezogen	Erlebnisbezogen
Verantwortlich	Abteilung	Organisation / «Chef:in*»

Eine gute Kundenerfahrung führt zu ...



Kundenzufriedenheit

Loyalität

Kundenbindung

.... in einer Welt mit einer wachsenden
Auswahl ...

Wie kann ich die Kundenerfahrung verbessern

Tipp 1: Verstehen Sie ihre Kunden



Foto: pexels

Rafael

Education/Training
institution
representative

In a nutshell

I participate in the Forum cinfo to represent my institution as a courses/training provider in IC.

Motivations

- Promote my programmes, find students
- Establish my reputation in the field of IC, demonstrate my expertise
- Network with employers, make them aware of my trainings (e.g. for their staff)
- Staying up-to-date on future trends & knowledge

Gains

- I can reach my target audience and understand their needs
- I can strengthen my reputation as a research/training institution, also in other language regions
- I can develop my network

Pains

- My target audience can be very specialised. It can be difficult to find it in 'generalist' events.
- People are not always aware of the competencies they should develop.

“Quotes”

“ I can position my trainings directly to potential students or through networking with employers .”

Wie kann ich die Kundenerfahrung verbessern? Tipp2: Kommunizieren Sie klar und nach Vorlieben

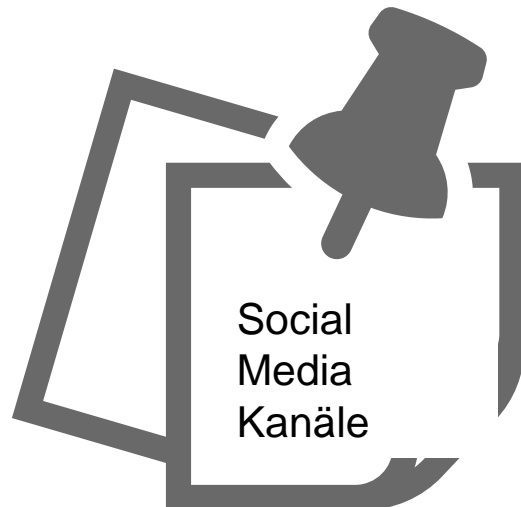
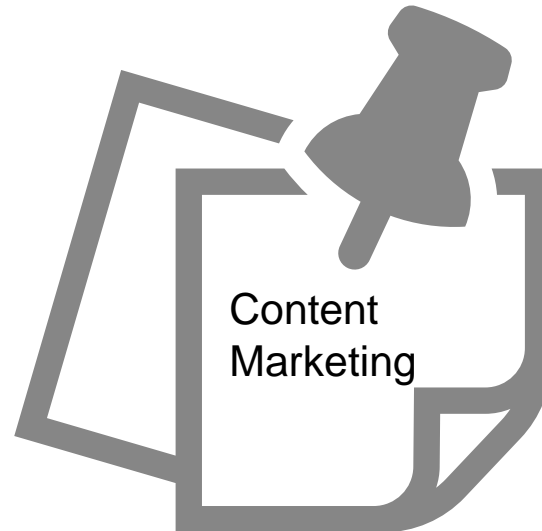


Foto: pexels

Kunden – Kunst der Differenzierung

Baby Boomer	1946 - 1967	Traditionell, Präferenz Kundendienst
Generation X	1965 - 1980	Zwischen Tradition & Moderne, persönlicher Kontakt & digitale Kommunikationskanäle
Generation Y Millennials	1981 - 1995	Online oder Mobile Chats, Emails, persönliche Ansprache
Generation Z Digital Natives	1996 - 2010	Instant Messaging Dienste, Videoanrufe, digitale Kollaborationstools

Verbessern Sie ihre Online Präsenz



Holen Sie Feedback, Verbesserungsvorschläge & konstruktives Feedback ein



Foto: pexels

Trends in der Kundenerfahrung

schnelle, bequeme
Online-Transaktionen

mehr Interaktion, neue
Kommunikationskanäle

Empathie und soziale
Werte

Investitionen in
Technologien

Datenschutz und
Vertrauen



Herzlichen Dank für Ihr Interesse

Nina.prochazka@bvmberatung.net | 031 313 88 88

Beratungsgruppe für Verbands-Management
Schweiz | Deutschland | Österreich

