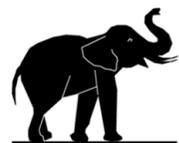




# Einzigartigkeit durch Service – Machen Sie aus Kunden Fans



Schmid - Burgos  
**the black  
elephant**

theblackelephant.ch

“ Wie Sie Kunden zu Fans machen! ”  
- Roger Schmid

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



theblackelephant.ch

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

# Gemeinsamkeiten

Was haben Sport und Musik gemeinsam?



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

Fans



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

Und was haben Sie?



Macht es einen Unterschied?



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

Hier noch die  
Bestätigung

ICH BIN KEINE  
PRINZESSIN, ICH MUSS  
NICHT GERETTET WERDEN.  
ICH BIN EINE KÖNIGIN  
UND KRIEGE DEN MIST  
SCHON HIN.

#TussiTerror



Schmid - Burggs  
the black  
elephant



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

# Wie schaffen wir uns Fans?

Ich kann heute nur auf drei Punkte eingehen

1. Go with the flow – Disruptive Veränderungen, Best Practices
2. Einzigartigkeit durch Fokussierung und Spezialisierung (Stil)
3. Inszenierung versus Improvisation



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

# Disruptive Veränderungen



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

**Dies**  
könnten  
**Ihre**  
Fans  
sein

# Neue Geschäftsmodelle – pains / gains



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

Go with the flow – best practices

Beobachten

Lernen

Kopieren

Best → Next → Own Practice



**Dies**  
könnten  
**Ihre**  
Fans  
sein

## Einzigartigkeit und Stil

- Why – the purpose, the cause
- Wofür – Für welches Problem sind Sie zuständig?
- Und wie lösen Sie es?

## Spezialisierung, Fokussierung



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

Inszenierung



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

theblackelephant.ch

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

theblackelephant.ch



Bildquelle: <http://www.uni-regensburg.de/musik/symphonieorchester/>

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

theblackelephant.ch

Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

[theblackelephant.ch](http://theblackelephant.ch)



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein

## Fassen wir zusammen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren Stil kennen, kommunizieren und erlebbar machen
- Kopieren Sie die Besten, in der Branche und ausserhalb, und machen Sie Ihr eigenes Ding daraus
  - Go with the flow – Veränderungen sind notwendig
  - Bleiben Sie aber einzigartig und Ihrem Stil treu!
- Steuern Sie die Erwartungen Ihrer Kunden, sodass diese übertroffen werden können. Delegieren Sie die notwendigen Kompetenzen an die touchpoints.



Dies  
könnten  
Ihre  
Fans  
sein



Schmid - Burggs  
the black  
elephant

theblackelephant.ch

Roger Schmid

# Der Kunde ist dein grösster Fan

Erfolgreich durch Service am Menschen –  
ein ganzheitlicher Ansatz

Stämpfli Verlag