

VOM KUNDENWUNSCH ZUM WUNSCHKUNDEN

Für Geschäftsbeziehungen mit Hirn, Herz und Know-How



Um ein Unternehmen zu leiten, braucht es sehr viel Energie. So viel, dass zu wenig davon übrig bleibt, um sich um einen entscheidenden Faktor zu kümmern: den Kunden. Der steht nun keineswegs, wie gerne behauptet, immer im Mittelpunkt unternehmerischen Interesses. Viel häufiger fristet er ein unbeachtetes Dasein ganz am Rande dort, wo seine Anforderungen, Wünsche und Bedürfnisse nicht wahrgenommen und deshalb auch nicht berücksichtigt werden.

Matthias Kauf, CRM-Experte und Gründer der servandis GmbH, zeigt einleuchtend, überzeugend und unterhaltsam, wie es anders geht: indem man echte Begeisterung erzeugt und dadurch Kunden langfristig bindet. Zusammen mit dem Arzt und Experten für angewandte Neurowissenschaften Dr. Franz J. Sperlich analysiert Kauf gängige Geschäftsbeziehungen und bietet markante Leitlinien hin zu einem neuen Kundenverständnis und zu den Chancen, die damit verbunden sind. Dass das Ganze durchweg wunderschön-überraschend gestaltet und stilsicher-amüsant geschrieben ist, macht dieses Buch zu einem echten Lesevergnügen.

Zielgruppe

CEOs, Entscheidungsträger, Personalleiter, Teamleiter, etc..)

Der Autor

Matthias Kauf wurde 1962 in Bremen geboren. Nach Abschluss seiner Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann erfolgte 1984 sein Einstieg in die damals noch sehr überschaubare Welt der IT-Technik. Sein ausgeprägtes Dienstleistungs-Gen und der Wunsch nach Selbstständigkeit führten 1991 zu seiner ersten Unternehmensgründung, der Matthias Kauf GmbH.

Schwerpunkte bildeten die IT-Beratung und die Implementierung von Programmen, die heute als Customer Relationship Management Software (CRM) bekannt sind. Nach acht Jahren als Geschäftsführender Gesellschafter eines IT-Systemhauses mit mehr als 40 Mitarbeitern konzentrierte sich Matthias Kauf konsequent auf das Thema CRM. Dazu gründete er die servandis GmbH mit Sitz in Bremen. Unter seiner Leitung berät das servandis-Team seit 2017 Unternehmen verschiedenster Branchen bei der Beschaffung und Implementierung von CRM-Systemen.

Diese Arbeit und mehr als 1.000 Anwenderschulungen bilden die breite Wissens- und Erfahrungsbasis des vorliegenden Buches.



Produktinformation

Autor: Matthias Kauf, mit neurobiologischen Beiträgen von Dr. Franz J. Sperlich

Gebundene Ausgabe: 192 Seiten

Verlag: SchmidtColleg Verlag; 1. Auflage (7. Dezember 2018)

Auflagenhöhe: 1600 Exemplare

Sprache: Deutsch

ISBN-10: 3943879089

ISBN-13: 978-3943879087

Verpackungsabmessungen: 24,6 x 17,4 x 1,8 cm

servandis.de
MatthiasKauf.de
schmidtcolleg.de

