

VZVNRW

Verband der Zeitschriftenverlage in Nordrhein-Westfalen e.V.

Steigende Kundenansprüche digital managen und gleichzeitig neue Werte für den Verlag schaffen

Der Kunde, der Leser von gestern, wählte für Wünsche und Anregungen einst die Briefform oder, wenn es einmal schnell gehen sollte, das Fax. Reklamationen zum Zeitschriftenbezug beispielsweise liefen auf dem Lesertelefon mit Anrufbeantworter auf. Antwort und Dialog erfolgten über weitgehend standardisierte Wege.

Die Digitalisierung hat die Welt revolutioniert. Sie hat in der Medienbranche für tiefgreifende Umbrüche gesorgt. Nicht zuletzt, weil sie mit den neuen Möglichkeiten auch die Kunden verändert hat. Der Kunde 2.0 ist mündig, selbstbewusst und anspruchsvoll.

So kommt der Leser/Kunde heute auf vielfältigen Wegen mit dem Verlag in Kontakt: Per E-Mail, über Online-Newsletter-Registrierung, Portal-Kontakt-seiten und Community- oder Social Media Connects, via Facebook, Chat oder – immer noch klassisch – über das Callcenter des Customer-Service.

Anforderungen, Bestellungen, Response und Kritiken der Kunden finden heute eine Vielzahl von Einfallstoren. Deren Bearbeitung braucht neue, andere Werkzeuge und qualifiziertere Mitarbeiter. Richtig gemanagt, ergeben sich daraus Kunden-Dialoge, die die Bindung stärken und Geschäfte fördern.

Der Kurz-Vortrag gibt Anregungen, wie die Verlage die zunehmende Komplexität der Kunden erfolgreich managen können und damit nicht nur Herr der Lage bleiben, sondern mit den steigenden Kundenansprüche neues Geschäft vorbereiten und damit beste, neue Werte schaffen.

Der Verlag für die Deutsche Wirtschaft lädt die Mitgliedsverleger des VZVNRW herzlich zu diesem Vortrag mit anschließender Diskussion und Kollegengesprächen bei einem Imbiss ein:

27. März 2012 um 17.00 Uhr bis 19.00 Uhr
Verlagsgebäude des VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft
Koblenzer Straße 99, 53177 Bonn.

Bitte melden Sie Ihre Teilnahme beim VZVNRW an; die Teilnahme ist kostenfrei.