



Marketing e-Newsletter

■ Send to a Colleague

October 31, 2009

■ Kundenerlebnisse gestalten

Ich muss zugeben, dass ich mich bis vor kurzem nie besonders für das Thema "Customer Experience" interessiert habe. Das hat sich nun komplett geändert, seit ich diesen Monat ein Referat an unserem Programm OWP halten durfte.

Der Grund für meine ursprüngliche Skepsis lag wohl am Bestseller "Experience Economy" von Pine und Gilmore. Die Autoren fokussieren hauptsächlich auf "aussergewöhnliche" Ereignisse wie Geburtstagspartys oder Reisen zum Disney Land. In meinem Referat habe ich jedoch eine ganz andere Perspektive eingenommen und "gewöhnliche" Ereignisse betrachtet, wie zum Beispiel das Schlange stehen oder eine Arztvisite.

Durch einen glücklichen Zufall konnte ich das Thema mit meinem Kollegen Professor Bob Johnston von der University of Warwick diskutieren. Er stellt seinen Klienten eine einfache Frage: Hat Ihr Managementteam die Gefühle, die Ihr bei Euren Kunden wecken wollt, identifiziert und festgelegt?

Da ich glaube, dass dies wirklich die zentrale Frage ist, leite ich sie gerne weiter, gebe aber mit der unten stehenden Liste von Parrott (2001) eine zusätzliche Unterstützung.

Mit den besten Grüßen
Stefan Michel

■ List of emotions by Parrott 2001

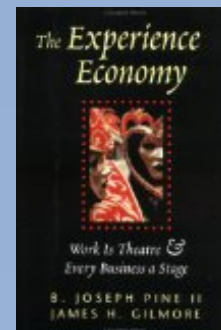


Download the full list [here](#).

■ Maintaining the customer experience

BOOKS

Experience Economy



The Experience Economy:
Work Is Theater & Every
Business a Stage by B.
Joseph Pine and James H.
Gilmore.

Service Operations Management (Johnston/Clark)



Service Operations Management is an invaluable guide to students and managers confronting operational issues in service management, whether from a general management perspective or focused in specific sectors, such as tourism and leisure or business services. This book is ideal for undergraduates, postgraduates or executives wishing to gain a deeper understanding of managing service operations and improving service delivery.

McKinsey&Company

Stinting on customer service is a common and sometimes costly response to tough economic times. By managing the customer experience more rigorously, companies can maintain quality while still saving money. Read this McKinsey Quarterly article [here](#)

■ Love actually



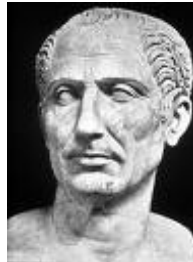
Atkinson).

In this scene from the movie "Love Actually" Karen (Emma Thompson) and Harry (Alan Rickman) go shopping. While she does the boring stuff for her mothers, he keeps himself occupied. This is a great scene of a good yet very bad customer experience, provided by the sales clerk (Rowan

■ Latin for Managers, Lesson 3

"Motorolus interruptus."

"Hold on, I'm going into a tunnel."



www.michel-partner.ch
michel@michel-partner.ch

[Unsubscribe or update your email preferences by selecting this link.](#)

Dr. Michel | Partner GmbH, Postfach 258, 8501 Frauenfeld, Schweiz

Ich xing, du xing, alle xing



Xing ist [Facebook](#) für Manager.

QUICKLINKS

<http://experiencematters.wordpress.com/>

Es git jetzt im Fall es [schwizerdütsches Wikipedia](#) .

[IMD](#) is ranked number one worldwide in executive education (Financial Times, 2008). IMD's MBA is ranked first worldwide (The Economist, 2008).

