



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

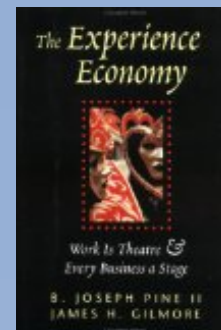


Download the full list [here](#).

■ 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



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.

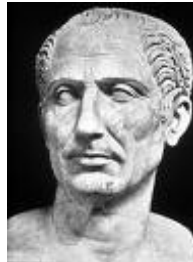
This is a great scene of a good yet very bad customer experience, provided by the sales clerk (Rowan

Atkinson).

■ 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).

