

## Titel

- „Multiple Communication – Kundenkommunikation über alle Kanäle“

## Hintergrund

- Die Kundenansprache über verschiedene Kanäle genießt zwar in immer mehr Unternehmen einen hohen Stellenwert, jedoch sind noch wesentliche Hindernisse zu überwinden. Vielen Unternehmen wollen zwar kanalübergreifend agieren, aber nur wenigen gelingt es wirklich. Diese Situation wird noch erschwert durch die weiterwachsende Anzahl an Kommunikationskanälen. Wie wirken sich veränderte Anforderungen auf die Kundenkommunikation von Unternehmen aus?

## Inhalte

- Kommunikationswandel: Über viele Kanäle, parallel und gleichzeitig
- Kommunikationsstrategien: Integriert, übergreifend und nach Präferenzen
- Kommunikationskonzepte: Technologisch neu, aber auch Bewährtes
- Kommunikationsmaßnahmen: Ausgeklügelt und mit Erkenntnissen
- Kommunikationsangebote: Gezielt, überall und jederzeit

## Ziel

- Einordnung von Trends und Entwicklungen in der Nutzung von Kanälen in der Kundenkommunikation

## Zielgruppe

- Führungskräfte aus den Bereichen Management, Marketing, Kommunikation und Service

## Referent

- Dirk Zimmermann: Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

## Durchführung

- Weitere Informationen zu Einsatzmöglichkeiten z.B. als Impulsvortrag bei Veranstaltungen, Tagungen und Kongressen oder als Innovations-Session bzw. Strategie-Sparring in Ihrem Unternehmen sowie zur Buchung erhalten Sie unter [vortraege@DieServiceForscher.de](mailto:vortraege@DieServiceForscher.de)