Kunden begeistern

… und binden

Erfolgsgeheimnisse der
Customer Experience

Petra Klein, Prof. Ute Röseler
München, 14.11.2019

GRIMALDI L

orangekey

Houston, …

orangekey

Vertrauen
Bindung

orangekey

Lucky Moments

orangekey

Customer Experience **WIE**

CUSTOMER ♥ BRAND

Customer Journey **WANN**

Touchpoint **WELCHER**

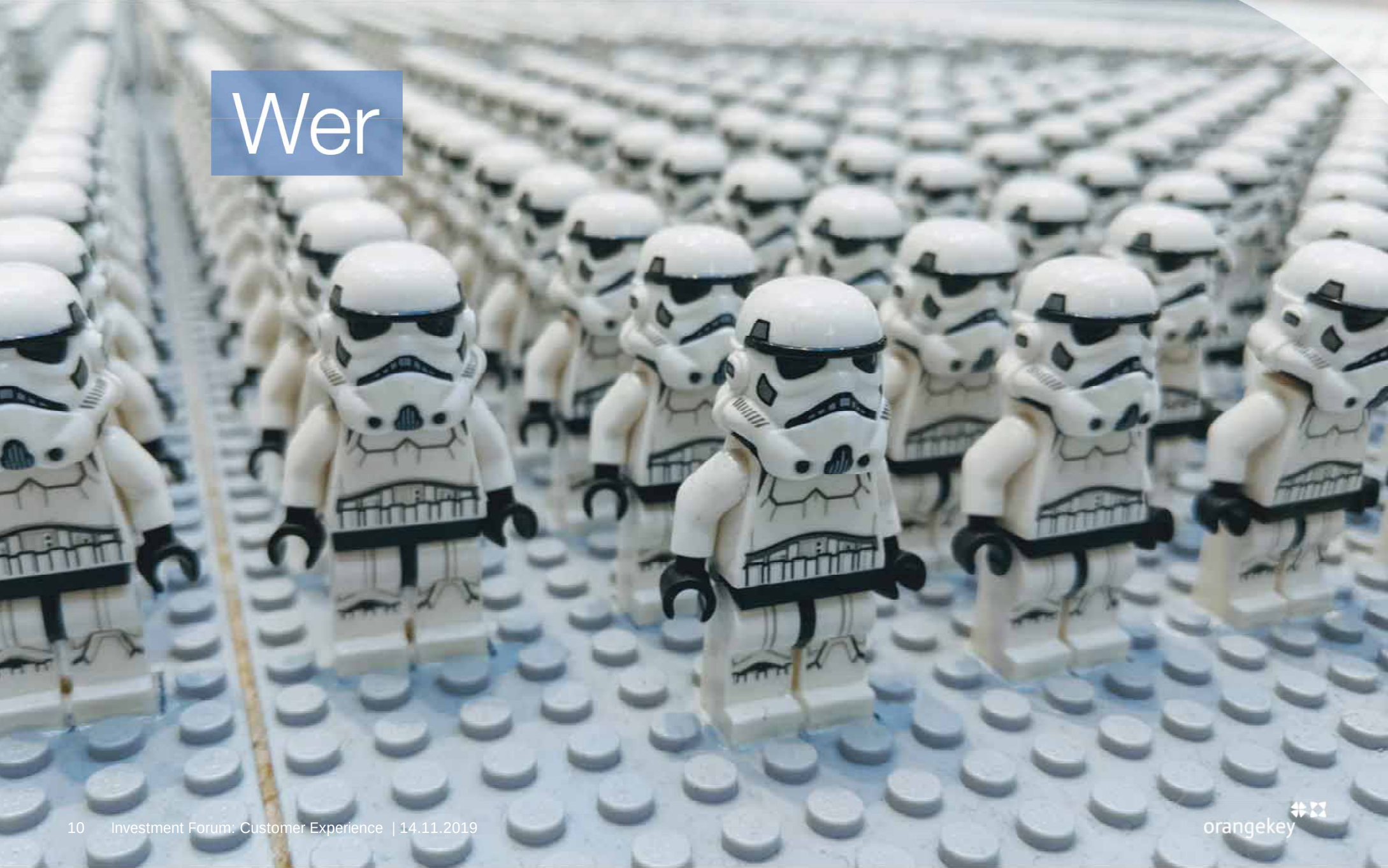
orangekey

Micro-Moments

orangekey

Umfeld
Onboarding
Vertriebsmitarbeiter
Zeichnung
Reporting
Sprache
Struktur
Look & Feel
Daten-
darstellung
Haptik
Individuali-
sierung
Interaktion

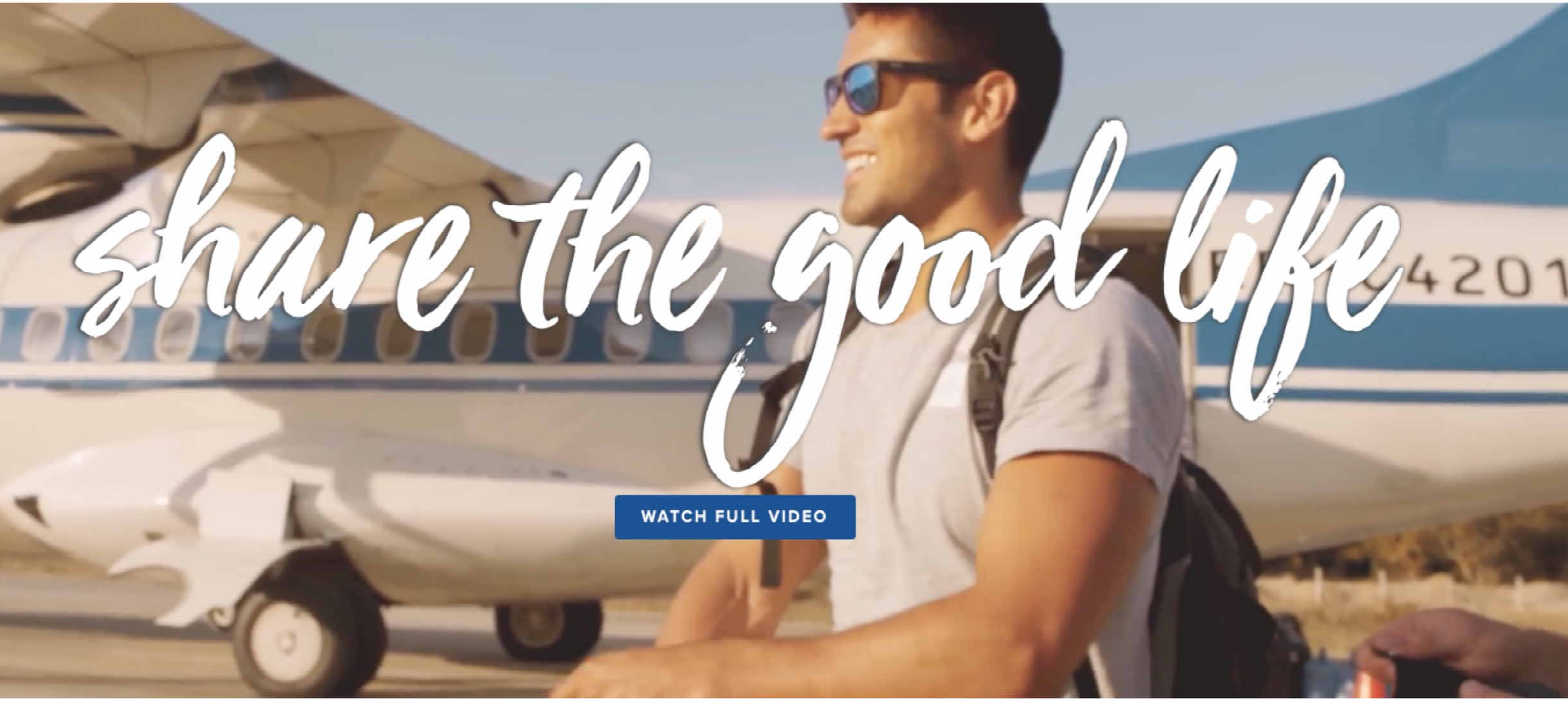
Wer



orangekey

ASMALLWORLD

LOGIN | APPLY FOR MEMBERSHIP



orangekey

ASMALLWORLD

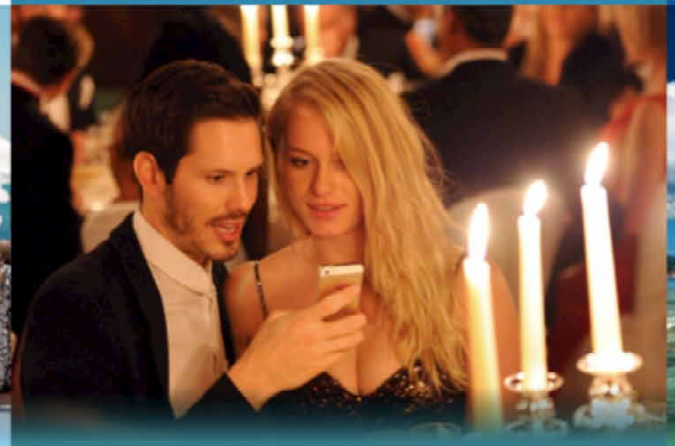
LOGIN | APPLY FOR MEMBERSHIP

WHY JOIN ASMALLWORLD?

JOIN A GLOBAL COMMUNITY

ATTEND EXCLUSIVE EVENTS

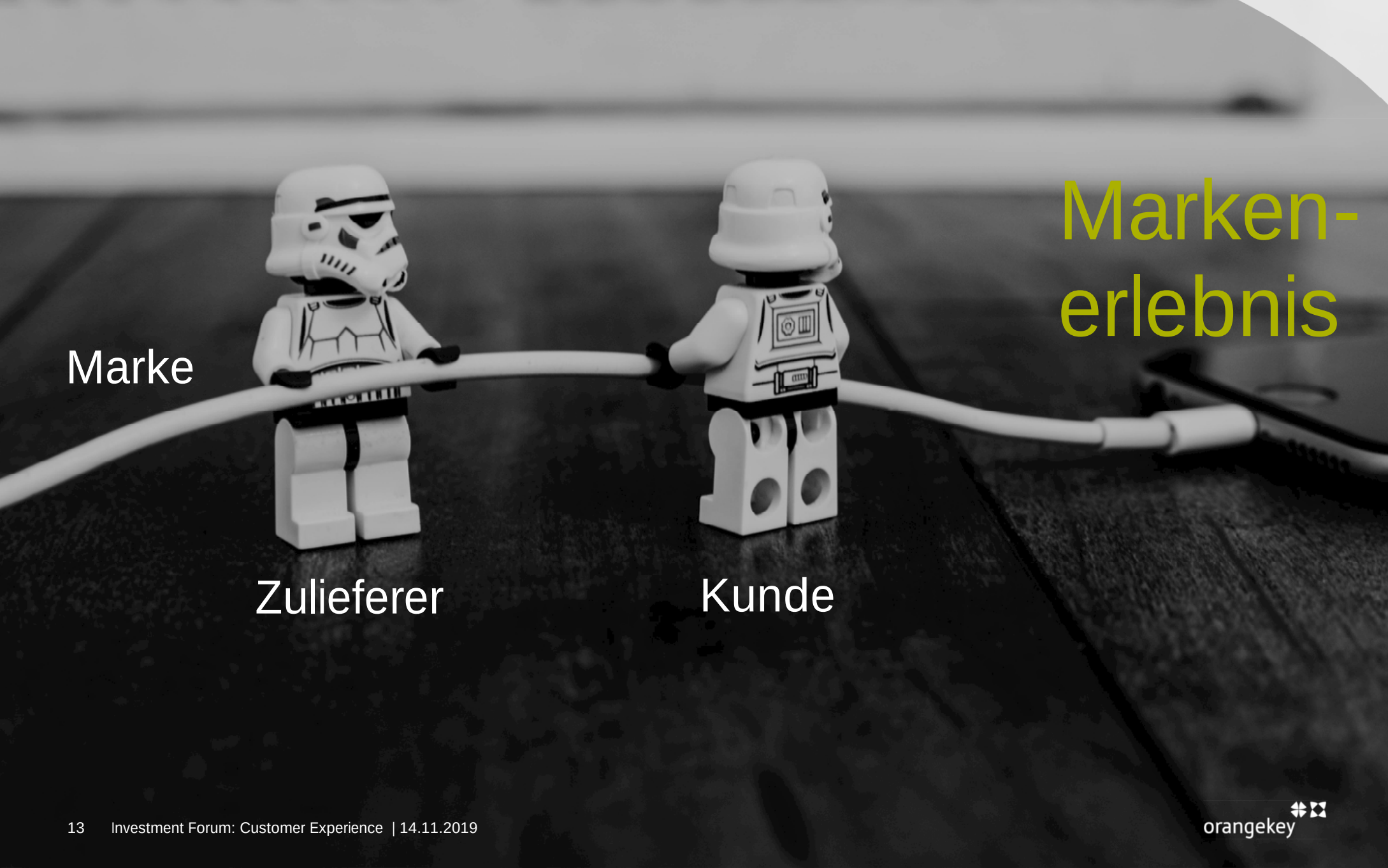
MAKE FRIENDS WHILE TRAVELLING



GET TRUSTED INSIDER ADVICE

ENJOY FIRST-CLASS PRIVILEGES

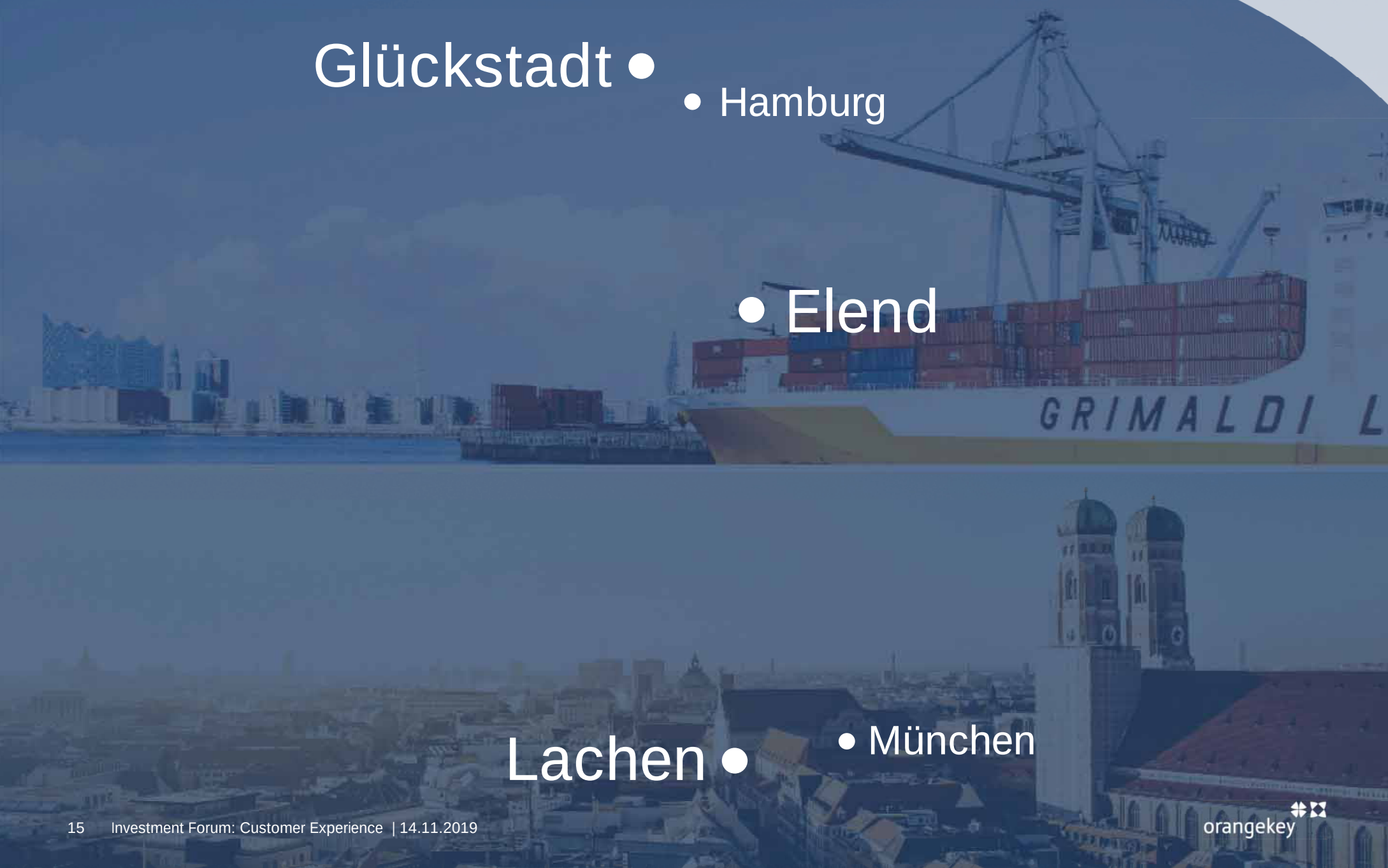
Marken-erlebnis



orangekey

01 Bedürfnisse
02 Details
03 Wow-Momente

orangekey



orangekey

Vielen Dank!

orangekey

orangekey consulting GmbH
Petra Klein · Geschäftsführerin
m (0173) 201 88 81
petra.klein@orange-key.de
Hütten 87 · 20355 Hamburg
t (040) 328 929 71
www.orange-key.de

© orangekey consulting GmbH 2019
Die in dieser Präsentation dokumentierten Gedanken und Vorschläge sind geistiges Eigentum von orangekey consulting GmbH und unterliegen den geltenden Urheberrechtsgesetzen.
Diese Präsentation dient ausschließlich internen Zwecken. Die unautorisierte Nutzung, die ganze oder teilweise Vervielfältigung sowie jede Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.