



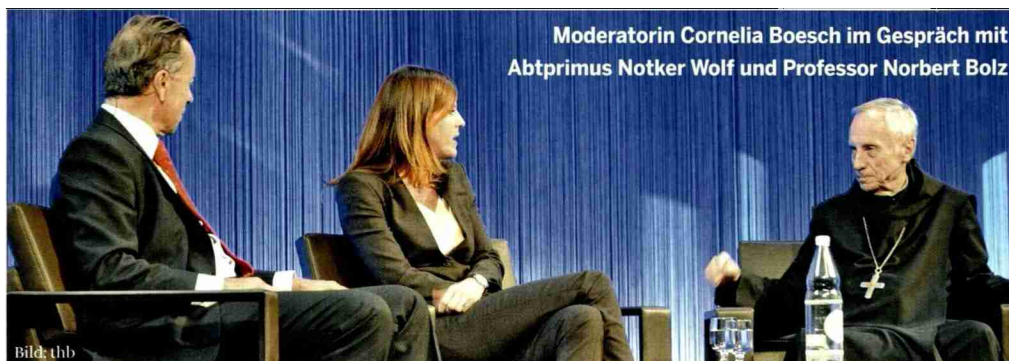
Verlag ORGANISATOR AG
9001 St. Gallen
058 /344 93 61
www.organisator.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 7'141
Erscheinungsweise: 10x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 6
Fläche: 20'839 mm²

KMU-TAG IN ST.GALLEN

Die Kundenbeziehung im Mittelpunkt



Am 24. Oktober 2014 fanden wiederum über 1100 Gäste den Weg nach St. Gallen zum traditionellen KMU-Tag. Dieser stand ganz im Zeichen des Themas «KMU und ihre Kunden – Aspekte einer besonderen Beziehung».

Kundenbeziehungen bzw. Beziehungen allgemein sollten immer persönlich-er, intensiv-er usw. werden: Dies war die erste Botschaft in der Keynote von Gastgeber Prof. Dr. Urs Fueglistaller, der die wiederum zahlreich aufmarschierten Besucher am KMU-Tag begrüssen durfte. Es zähle letztlich nicht nur der erste, sondern auch der letzte Eindruck – umso wichtiger sei gerade die letzte Silbe «-er».

Fünf Merkmale gab Fueglistaller dem Publikum mit: «1. Freuen Sie sich auf den Kunden. 2. Halten Sie Ihre Versprechen ein. 3. Gehen Sie die Extrameile. 4. Vermitteln Sie einen persönlichen Touch. 5. Nehmen Sie Reklamationen ernst!»

Modertiert von der bekannten Tagesschau-Sprecherin Cornelia Boesch wurde das Ta-

gungsthema von sechs Referenten aus verschiedenen Blickwinkeln erörtert: Prof. Dr. Thomas Bieger sprach über Trends, die so gar nicht einfach zu fassen sind, denn zu jedem Trend gebe es Gegentrends, die parallel laufen. Daniela Merz, CEO der Dock-Gruppe AG, welche Langzeitarbeitslose beschäftigt, referierte über die Vertrauensbasis, die für eine Kundenbeziehung notwendig ist. Abtprimus Notker Wolf zeigte, dass die Benediktiner-Regel, wonach man jeden Gast aufnehmen soll wie Jesus Christus, im Prinzip auch für Unternehmen ihre Gültigkeit hat. Prof. Dr. Norbert Bolz wies darauf hin, dass Kunden heute nicht mehr nur Könige, sondern vielmehr Fans und Prosumer sind. Adrian Steiner, CEO der Thermoplan AG, sprach über seine Erfahrungen als Zulieferer von Grossunternehmen aus den USA und Anne M. Schüller schliesslich erläuterte den Begriff «Touchpoint», nämlich: Wie man mit Kunden noch besser auf Tuchfühlung geht – etwas, wozu dieser Anlass gute Gelegenheit bot. Der nächste KMU-Tag findet am Freitag, 23. Oktober 2015, statt.

www.kmu-tag.ch