

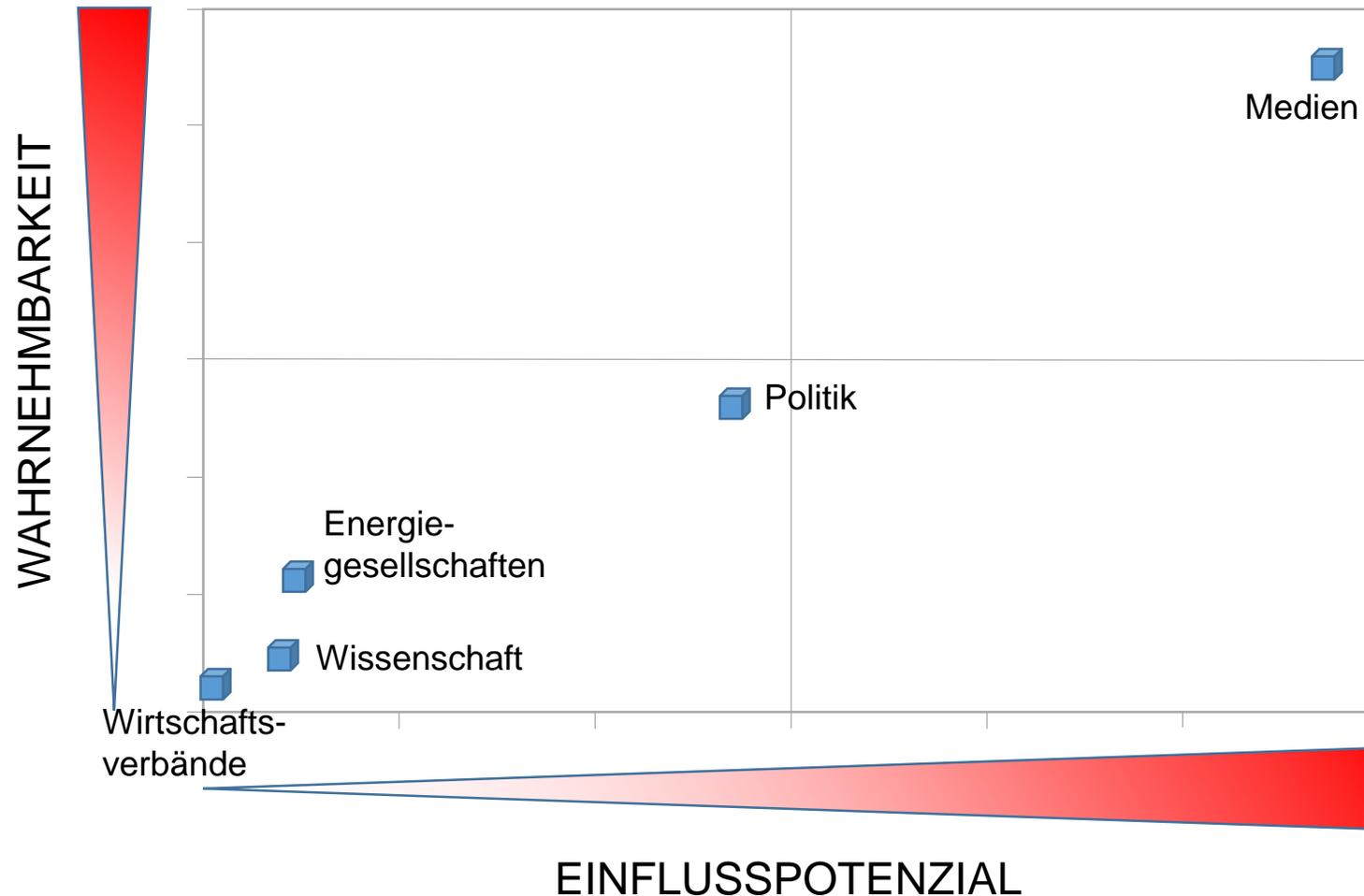
# **Kommunikation im «Spannungsfeld Energiewirtschaft»**

**Tülay Ergin**  
**Leiterin Marketing der Erdöl-Vereinigung**

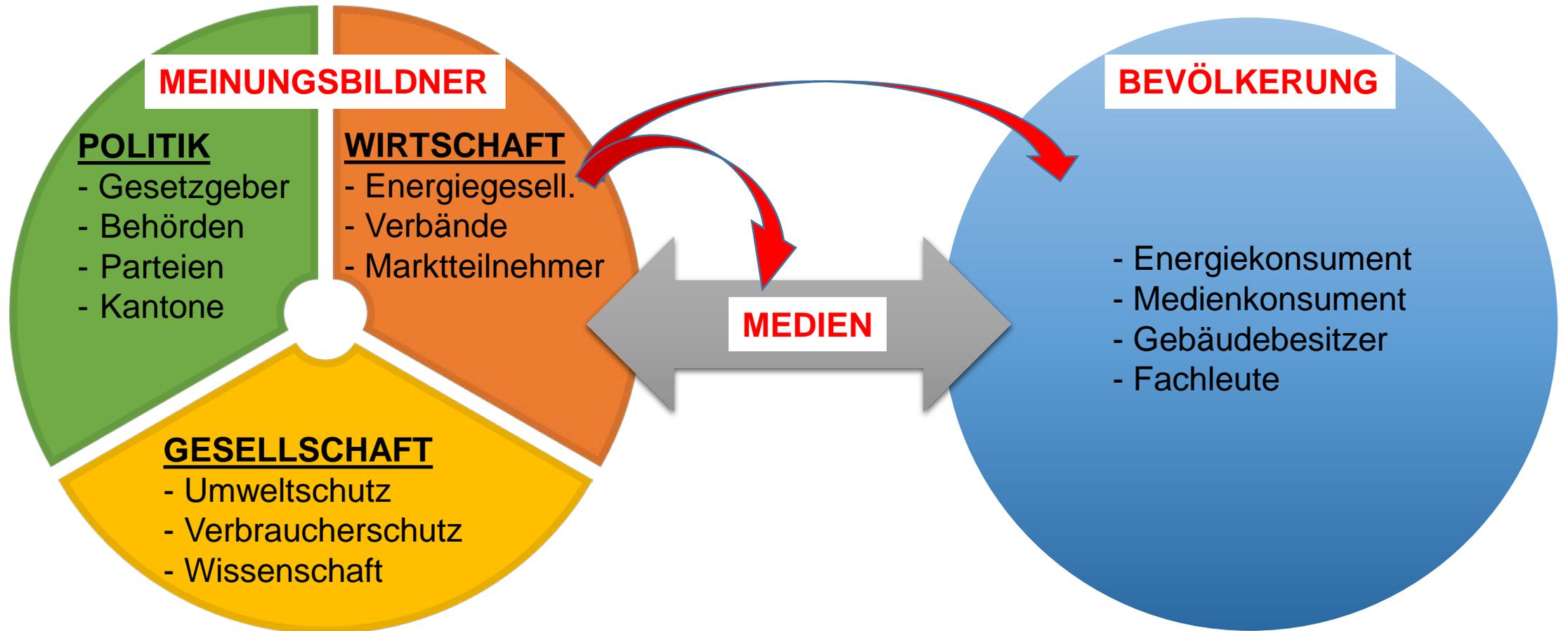
# Die grössten Herausforderungen für das Marketing der Zukunft

- Vor welchen Herausforderungen stehen Marketing und Vertrieb im Jahr >2020?
- Mit welchen Strategien sind diese Herausforderungen am besten zum bewältigen?
- Was bringt die Digitalisierung?
- Was müssen Unternehmen heute bereits machen, um sich optimal für die Zukunft vorzubereiten?

# Die grössten Herausforderungen für das Marketing der Zukunft



# Die grössten Herausforderungen für das Marketing der Zukunft



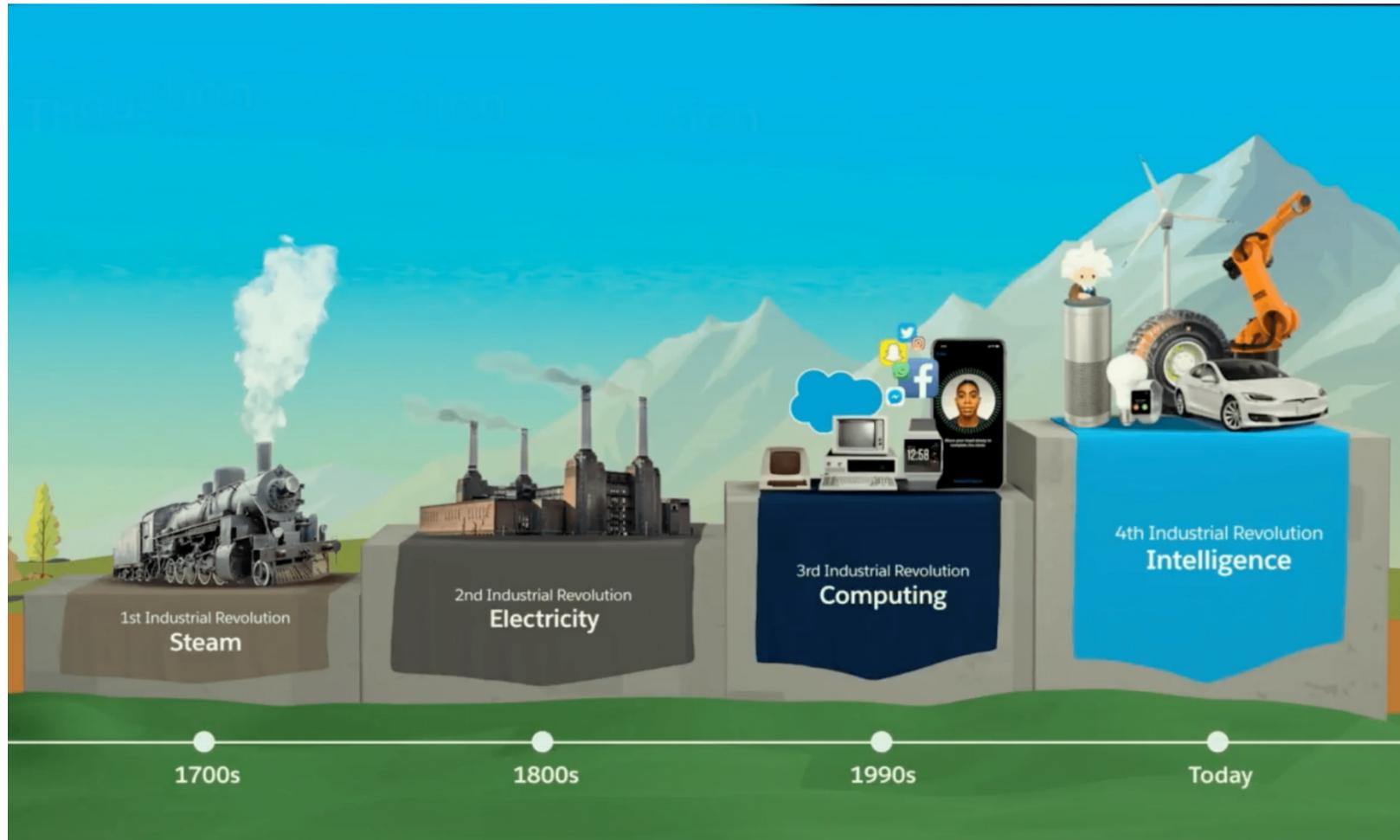
# Wandel von Wirtschaft und Wertschöpfung



# Was bringt die Digitalisierung

- Effizienzsteigerung und Automatisierung
  - Datenbasierte Analyse, Planung, und Diagnose
  - Produktivitätshilfen für Mitarbeiter
  - Prozessautomatisierung
- Mehr Umsatz durch Kundenbindung
- Neue Geschäftsfelder

# 4 Phasen der technologischen Entwicklung



# 3./4. Phase der technologischen Entwicklung



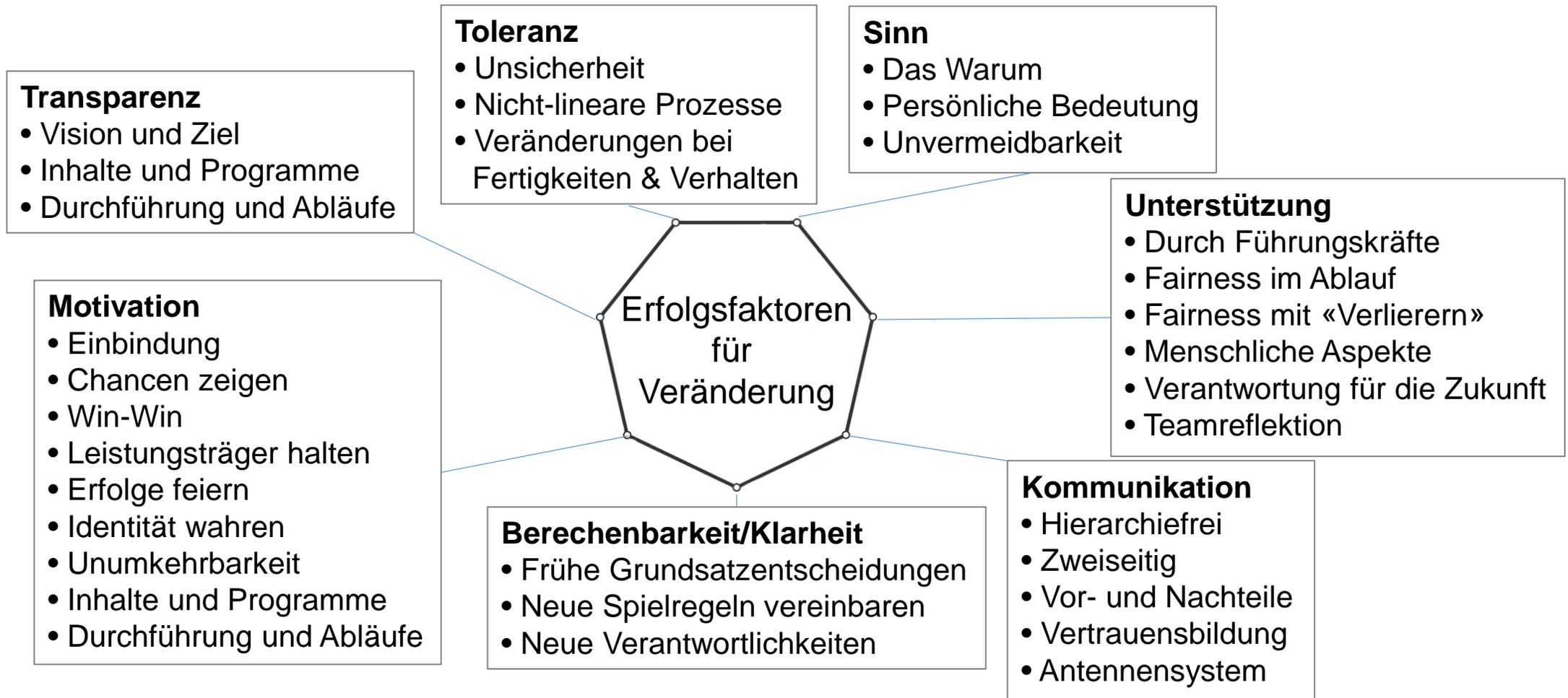
# Kundenkommunikationsmanagement

## Was ist es?

- Ist die Kommunikation relevant, persönlich und auf Abruf zugänglich?
- Wirkt sie sich positiv auf Ihre Marke aus?
- Erfolgt sie einheitlich und vorschriftsmässig?
- Funktioniert sie in beide Richtungen?
- Wird die Kommunikation über die vom Kunden bevorzugten Kanäle bereitgestellt?
- Was geschieht, wenn sich die Präferenzen des Kunden ändern?
- Spiegelt sich in der Kommunikation das Fachwissen der Experten im Unternehmen wider?
- Wirkt sie sich positiv oder negativ auf das allgemeine Kundenerlebnis aus?

# Change Management

## Erfolgsfaktoren



# 9 Regeln für erfolgreichen Unternehmenswandel

- Ein vorausschauender Wandel sichert Handlungsspielräume!
- Die Komplexität des Wandels sollte nicht unterschätzt werden!
- Veränderungen erfordern klare und verständliche Ziele!
- Veränderungen spielen sich vor allem in den Köpfen ab!
- Veränderungen erfordern eine angemessene Kommunikation!
- Veränderungen erfordern eine angemessene Partizipation!
- Der konstruktive Umgang mit Widerständen macht erfolgreicher!
- Die Übernahme von Selbstverantwortung erfordert Training!
- Führungskräfte müssen im Wandel Flagge zeigen!