



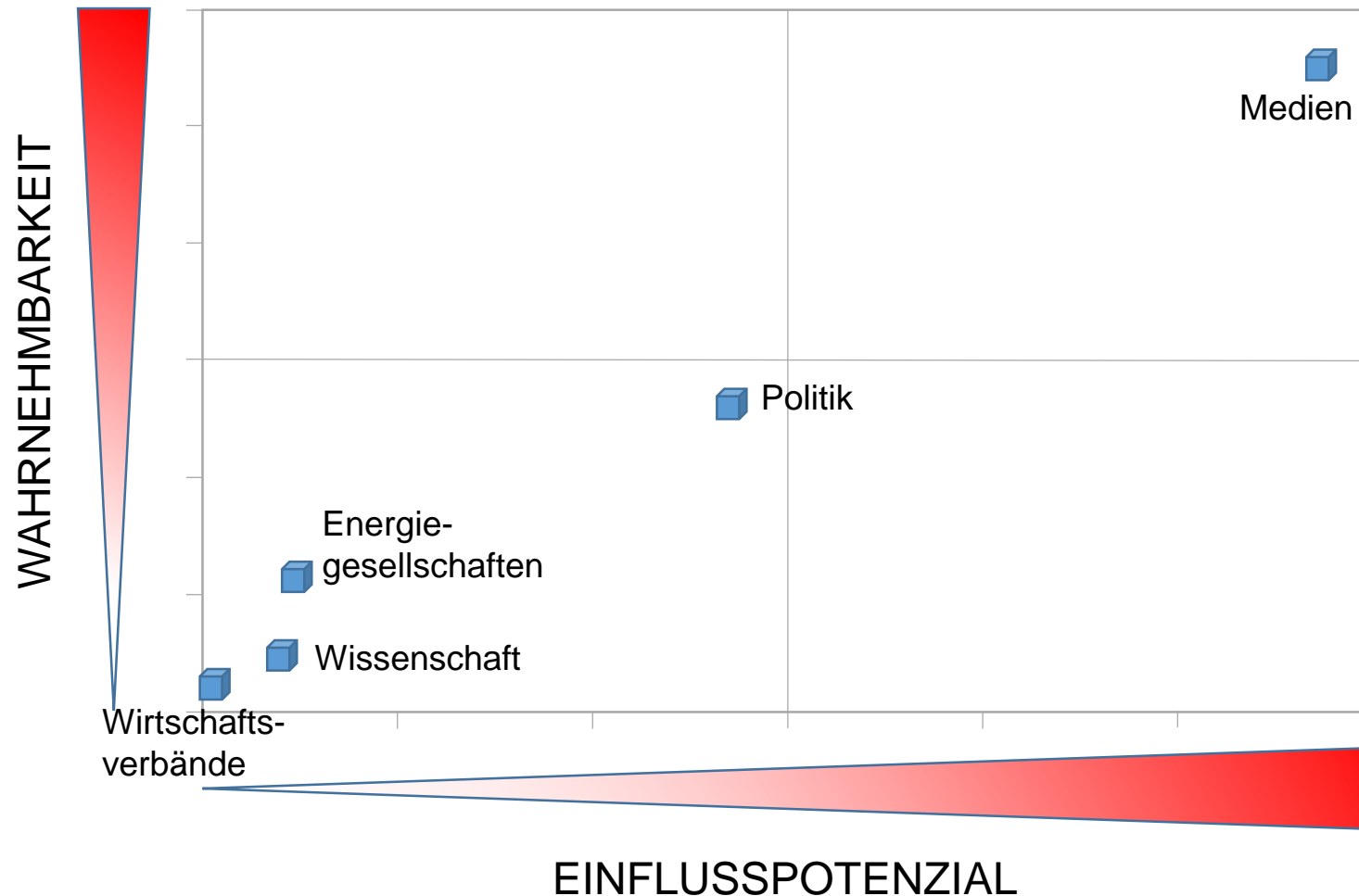
Kommunikation im «Spannungsfeld Energiewirtschaft»

Tülay Ergin
Leiterin Marketing der Erdöl-Vereinigung

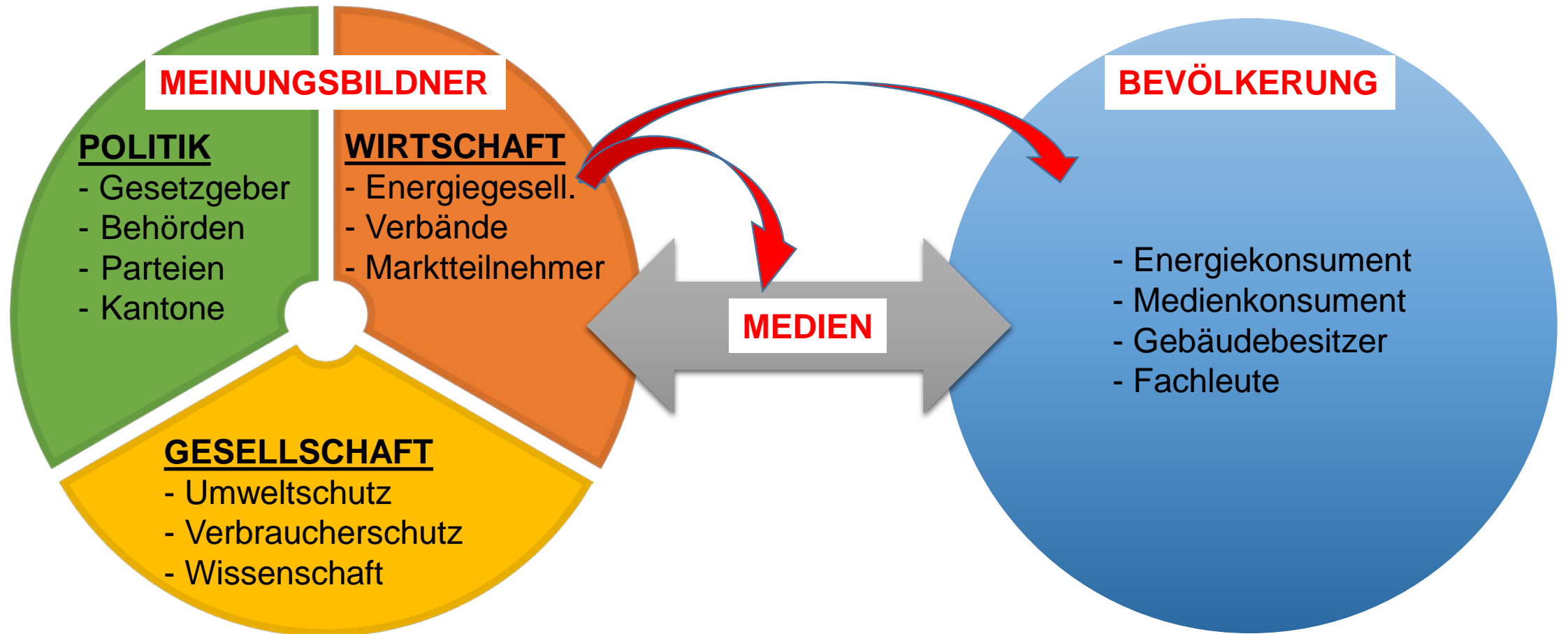
Die grössten Herausforderungen für das Marketing der Zukunft

- 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



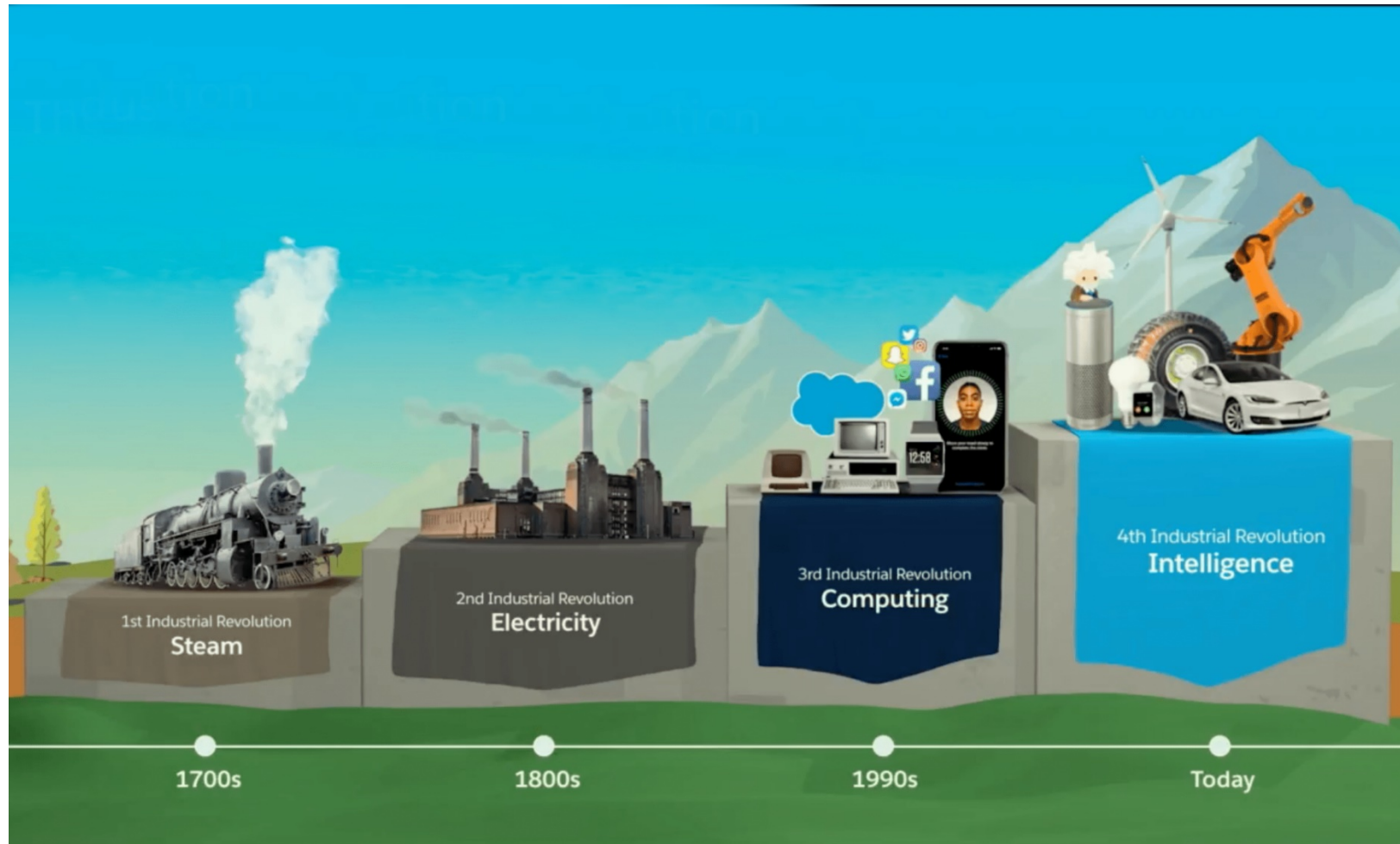
Wandel von Wirtschaft und Wertschöpfung



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



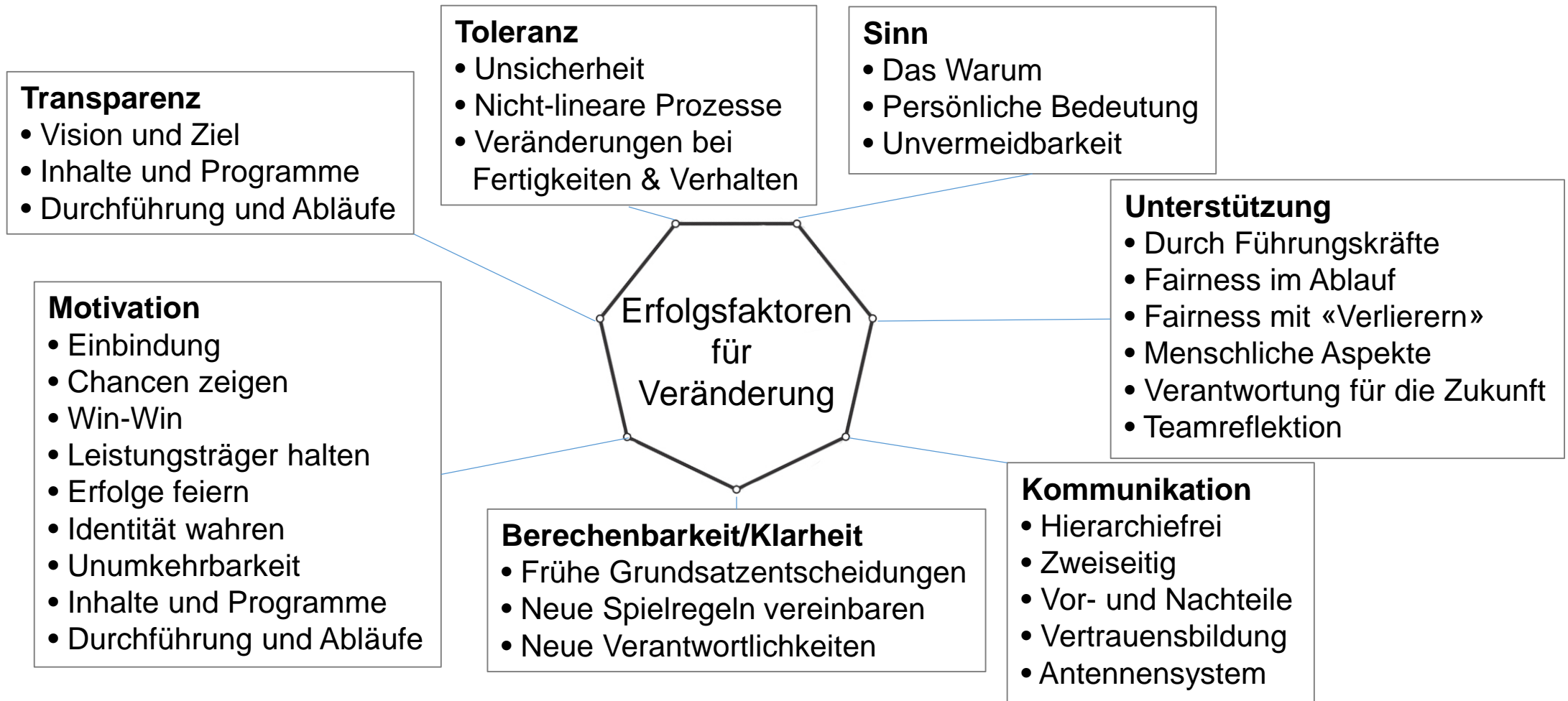
Kundenkommunikationsmanagement

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!