



ANNE M. SCHÜLLER

Touchpoints

Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute

Ungekürzte Hörbuchfassung, 8 CDs, Laufzeit 601 Minuten

ISBN: 978-3-86936-501-5

€ 49,90 (D/A)

GABAL Verlag, Offenbach 2013

Touchpoints, das Mittelstandsbuch des Jahres 2012, jetzt auch als Audio! Anne M. Schüller, die Expertin für kundenfokussiertes Management, stellt in diesem Hörbuch die beiden wichtigsten operativen Instrumente des Touchpoint Management vor: Kundenkontaktpunkt-Management und das Mitarbeiterkontaktpunkt-Management. Sie zeigt pointiert und verständlich, wie Unternehmen einerseits die wachsende Zahl der Offline- und Online-Touchpoints, der Kundenkontaktpunkte, verknüpfen, um Geld zu verdienen, und wie sie andererseits Kunden und Mitarbeiter mit ihren Ideen und Meinungen aktiv involvieren, um Exzellenz zu erreichen. *Touchpoints* liefert zudem zahlreiche nützliche Beispiele und Tipps, die kundenfokussierten Führungskräften, Unternehmern und KMU helfen, eine Brücke von der Theorie zur täglichen Praxis zu schlagen – und erfolgreich in die neue Businesswelt zu starten.



JUMI VOGLER

Erfolg lacht!

Humor als Erfolgsstrategie

Ungekürzte Hörbuchfassung, 6 CDs, Laufzeit 435 Minuten

ISBN: 978-3-86936-498-8

€ 39,90 (D/A)

GABAL Verlag, Offenbach 2013

Schon von klein auf versucht man uns den Humor auszutreiben. „Sitz still!“ und „Hör auf zu lachen!“ heißt es in der Schule – es scheint, als gäbe es in unserer Welt jenseits des Kindergartenalters keinen Platz mehr für Humor. In *Erfolg lacht!* zeigt Jumi Vogler, dass Humor viel mehr als bloßes Entertainment ist. Humor ist eine Lebenseinstellung und eine Strategie, um das eigene Leben glücklicher und erfolgreicher zu gestalten. Humorvolle Menschen sind leistungsfähig, haben Fantasie und Freude an dem, was sie tun. Anstatt den Humor zu verbannen, sollten wir uns ein Beispiel daran nehmen und uns fragen, wie wir im Privatleben, in Beruf und Karriere, im Unternehmen mehr Humor entwickeln können. Das Audio bietet eine Vielzahl von Tipps, die Sie zum Schmunzeln bringen werden und Ihnen zeigen, wie Sie mit etwas Humor Ihr Berufs- und Privatleben erfolgreicher und glücklicher gestalten.