



**ANNE M. SCHÜLLER**

## **Das Touchpoint-Unternehmen**

Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt

368 Seiten, gebunden

ISBN: 978-3-86936-550-3

€ 29,90 (D) | € 30,80 (A)

GABAL Verlag, Offenbach 2014

Während sich draußen bei den Kunden alles digital transformiert, verträdeln drinnen in den Unternehmen die Manager mit „gängigen“ Verfahren und verbrauchten Ritualen aus dem letzten Jahrhundert wertvolle Zeit. Doch mit Werkzeugen von vorgestern ist die Zukunft nun mal nicht zu packen. Die Unternehmen sind in ihren eigenen Systemen gefangen. Und sie werden nicht am Markt, sondern an ihren Strukturen scheitern.

Managementvordenkerin Anne M. Schüller verdeutlicht in Ihrem neuen Buch *Das Touchpoint-Unternehmen*: „Wir stecken mitten drin im größten Change-Prozess aller Zeiten. Dieser verlangt ein kundennahes Management und auch einen neuen Führungsstil: die kundenorientierte Mitarbeiterführung. Basis dafür ist das Meistern der internen Touchpoints, also der Interaktionspunkte zwischen den Mitarbeitenden, den Führungskräften und der Organisation.“ Und so wird Mitarbeiterführung Marketing nach innen. Schüller fordert: Personaler müssen verkaufen lernen! Im Angesicht der Talentknappheit und der fordernden Digital Natives haben die Unternehmen keine andere Wahl.

Dass Businesscoach Anne M. Schüller den Nerv der Unternehmen und Führungsetagen trifft, hat sie mit ihrem mehrfach preisgekrönten Vorgängerbuch *Touchpoints. Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute* bewiesen. Das Buch erhielt unter anderem die Auszeichnung zum „Mittelstandsbuch des Jahres“. Ihr neues Buch *Das Touchpoint-Unternehmen. Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt* fokussiert auf das interne Touchpoint-Management und die Interaktionspunkte während der „Reise“ eines Mitarbeiters durch das Unternehmen. Theorien über die Zukunft gibt es genug. Doch in diesen Umbruchzeiten wollen vorausschauende Unternehmer vor allem eins: so viel Konkretes wie möglich, also Beispiele, Anregungen, Hinweise und Tipps auf ihre brennende Frage „Und wie mache ich das nun in diesen neuen Businesszeiten?“ So schlägt dieses Buch die Brücke von der Metaebene der Strategie zur tagtäglichen operativen Praxis.

### *Das Touchpoint-Unternehmen*

- zeigt mit Blick auf unsere sich zunehmend digitalisierende Businesswelt, an welchen sieben internen Rahmenbedingungen vordringlich zu arbeiten ist, um wettbewerbsfähig in die Zukunft gehen zu können.
- befasst sich mit der neuen Arbeitswelt und den „neuen“ Mitarbeitenden, mit einer digitalitätsbasierten Mitarbeitertypologie, mit der „neuen“ Führungskraft und passenden Führungsstilen für heute und morgen.
- veranschaulicht den CTMP® Collaborator Touchpoint Management Prozess. Detailliert wird gezeigt, wie die Interaktionspunkte zwischen Mitarbeitenden, Führungsverantwortlichen und Arbeitgeber zu strukturieren und zu gestalten sind.

Am Ende haben Touchpoint-Unternehmen nicht nur die besten Bewerber gewonnen, die Exzellenz ihrer Mitarbeiter erhöht und deren emotionale Verbundenheit zum Unternehmen gestärkt, sie lösen auch eine Welle positiver Mundpropaganda nach innen und außen aus. Pointiert, unterhaltsam und verständlich geschrieben hat dieses Buch alles, um Unternehmern und Führungskräften ein praxisorientierter Wegweiser in die Zukunft zu sein.

**Anne M. Schüller** ist Managementdenker, Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfache Bestsellerautorin. Die Diplom-Betriebswirtin gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenorientierte Unternehmensführung. Sie zählt zu den gefragtesten Referenten im deutschsprachigen Raum. Sie ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft. Ab sofort bildet ihr Touchpoint Institut auch zertifizierte Touchpoint Manager aus. [www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)