

Einladung zur Veranstaltung

Kundenfocus im Innovationsmanagement

15. 03. 2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, IHK Koblenz, Schlosstraße 2, 56068 Koblenz

Zum Thema:

Innovationen sind Chancen aber auch Risiken. Zahlreiche Innovationen floppen, weil sie nicht den Kundenanforderungen gerecht werden. Die Ermittlung der Kundenwünsche und den Einbezug des Kunden in den Innovationsprozess ist daher von entscheidender Bedeutung für den Erfolg.

Internet und Touchpoint Management schaffen neue Chancen für die systematische Interaktion mit den Kunden. Das Seminar vermittelt Ihnen die wichtigsten Methoden und Wege, zeigt aber auch die Risiken auf. Best Practice Beispiele hinterlegen die Erfahrung von erfolgreichen Unternehmen, die Ihnen zeigen, wie man den Kundenfocus im Innovationsmanagement im eigenen Unternehmen umsetzen kann.

Inhalt der Veranstaltung:

Flops im Innovationsmanagement

- Warum Innovationen scheitern?
- Fehlende Kundenorientierung als Hauptgrund des Scheiterns
- Auswirkungen der fehlenden Kundenorientierung

Notwendige Kundenorientierung als Erfolgsfaktor

- Der Kunde als Innovationstreiber
- Kundenanforderungen und Kundenerwartungen
- Basisleistungen, Schlüsselleistungen und Schrittmacherleistungen

Prozessorientierte Einbeziehung von Kunden

- Kontaktpunkte mit den Kunden
- Touchpoint Management im Innovationsprozess
- Aufzeigen von Lücken und fehlenden Kontakten

Vom Produkt- zum Lösungsanbieter und Betreiber

- Der Kundennutzen im Focus
- Die vier Felder der Serviceinnovation
- Übernahme von Kundenfunktionen

Aktive Kundenintegration in Ideen- und Innovationsprozesse

- Die möglichen Wege der Einbeziehung des Kunden in den Innovationsprozess
- Die Schwarmintelligenz
- Das Lead User Konzept
- Die Anforderungen an den Lead User
- Die Integration des Lead User in den Innovationsprozess
- Vom Stage-Gate Prozess zum Design Thinking

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Unternehmenslenker (Geschäftsführer und Abteilungsleiter) und alle Führungskräfte (Projektleiter), Business Development Manager, Marketing- und Vertriebsleiter, Entwicklungs- und Prozess-Ingenieure, Qualitätsleiter und Prozessverantwortliche

Ihr Nutzen:

Teilnehmer dieser Informationsveranstaltung erhalten einen kurzen Einstieg in eine systematische Interaktion mit dem Kunden; vermittelt Ihnen die wichtigsten Methoden und Wege, zeigt aber auch mögliche Risiken auf, die durch mangelhafte Kundenintegration entstehen können. Sie erhalten eine Roadmap für die erfolgreiche Implementierung in Ihrem Unternehmen

Referent: Prof. Dr. Claus W. Gerberich; Gerberich; Consulting AG, CH-Ennetbürgen.

Er studierte Maschinenbau und Betriebswirtschaft in Karlsruhe, Mannheim und am M.I.T. Cambridge/Boston. Es folgten 25 Jahre bei der BASF AG Ludwigshafen; Schöller Mövenpick AG Zürich/Nürnberg; ADIDAS AG Herzogenaurach; Staff-Zumtobel Dornbirn und Gerberich Maschinenfabrik Mannheim/Thalwil. Seit 15 Jahren arbeitet er als Unternehmensberater, Managementtrainer und Business Angel. Professor Gerberich ist Präsident des EWIF (Europäisches Wirtschaftsforum) und mehrfacher Aufsichtsrat.

Anmeldung zur Veranstaltung:

Die Kosten für die Teilnahme betragen: 95,00 Euro/Teilnehmer; Mittagsimbiss; Kaffee, Kaltgetränke, Gebäck.

Die verbindliche Anmeldung erfolgt über die Homepage der IHK Koblenz (www.ihk-koblenz.de) unter der Dokumentennummer: 141107147

Bei Absage bis drei Tage vor der Veranstaltung stornieren wir die Rechnung. Danach bzw. bei Nichterscheinen des Teilnehmers ist die gesamte Gebühr zu entrichten. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist nach Absprache möglich.

Ansprechpartner: Dr.-Ing. Norbert Strompen ☎ 0261 106-233
Silvia Maxeiner ☎ 0261 106-242
