

*Einladung Stimmt Impuls*  
*«Best Practice Betty Bossi: Wie die*  
*Datenflut in eine bedarfsgerechte*  
*Kundenansprache mündet»*

*Ein 1:1 Bericht*  
*21. November 2019*  
*Impact HUB Zürich*

# Herzlich willkommen zum Stimmt Impuls «Best Practice Betty Bossi»

Ein besseres Zielgruppenverständnis dank Personas ist schön und gut. Aber wie vorgehen, damit diese auch wirklich aussagekräftig sind? Und wie die Personas erfolgreich im Unternehmen verankern und konsequent leben, um mit Kundenfokus greifbaren Nutzen zu stiften?

Der Weg zum Erfolg führt über einen kombinierten Ansatz: Kunden einerseits in der Tiefe verstehen und andererseits dieses Verständnis pragmatisch in Markt- und Kundendaten abbilden. So wird auch eine schlagkräftige Operationalisierung fürs Tagesgeschäft möglich.

Betty Bossi hat sich dieser Herausforderung in Zusammenarbeit mit AFO Marketing und Stimmt AG gestellt. Gemeinsam haben sie fundierte Personas erarbeitet und mit Befragungsdaten validiert, sie für Marketing und Produktentwicklung operationalisiert und schliesslich im Unternehmen ausgerollt.

Lisa Baumann, CRM Manager von Betty Bossi, PD Dr. Christiane Okonek, Senior Data Scientist von AFO Marketing und Armida Wegmann, Expertin für Kundenfokus von Stimmt erzählen am Stimmt Impuls am 21. November, wie Betty Bossi das Kundenverständnis mit Personas vertieft und mit zielgenauen Innovationen den Kunden besser bedient.



*Sind Sie dabei?*

Armida Wegmann, Expertin für Kundenfokus, Stimmt

stimmt  
impuls



# Agenda – Donnerstag, 21. November 2019, 8.00 - 10.30 Uhr



## Teilnehmergebühr

Die Teilnahme ist kostenlos.

## Zielpublikum

Führungs- und Fachkräfte aus den Abteilungen  
Strategie, Marketing,  
Unternehmensentwicklung, Vertriebs- und  
Produktmanagement aller Branchen.

**Hinweis: Anmeldungen von Agenturen  
und Beratungen können nicht  
berücksichtigt werden.**

## Ansprechperson

Frau [Andrea Hintermüller](#)  
[andrea.hintermueller@stimmt.ch](mailto:andrea.hintermueller@stimmt.ch)

## Veranstaltungsort

Impact Hub Zürich - Viadukt  
Viaduktstrasse 93, 8005 Zürich

## Anreise

mit Tram Nr. 4/13/17 bis Quellenstrasse,  
mit S-Bahn bis Bhf. Hardbrücke, danach  
5 Min. zu Fuss

8.00 Uhr Eintreffen & Willkommenskaffee & Begrüssung

### Fallstudie: Personas bei Betty Bossi

Welchen Nutzen stiften Personas für Betty Bossi? Wie arbeitet Betty Bossi mit den Personas und wie werden sie in der Organisation verankert?

Lisa Baumann, CRM Manager, Betty Bossi

### Der Hintergrund: Abbildung von Personas im CRM

Wie können Personas im Kundenstamm abgebildet werden? Was sind Voraussetzungen und konkrete Vorgehensweisen?

PD Dr. Christiane Okonek, Senior Data Scientist, AFO Marketing

### Der praktische Nutzen: Personas erfolgreich in der Organisation verankern

Gehört eine Persona ins Management? Welche Erfolgsfaktoren helfen bei einer Verankerung von Personas in der Organisation?

Armida Wegmann, Expertin für Kundenfokus, Stimmt

### Moderierter Austausch

### Network-Znüni (Meet the Experts)

10.30 Uhr Ende der Veranstaltung

# Das Teilnehmer-Netzwerk



## Stimmen von Teilnehmern

«Die Veranstaltung war ein kurzer und intensiver Outbreak aus dem Alltag. Hat mich ausserordentlich inspiriert.»

«Ich gehe zurück in meine Firma mit der Erkenntnis, dass man Produktentwicklung auch ganz anders erfolgreich machen kann - von Kundenbedürfnissen ausgehend.»

«Die konkreten, vermittelten Methoden helfen mir, auch in meinem Unternehmen die Kundensicht weiter zu verankern. Das Feuer ist wieder entfacht.»

«Der Stimmt Impuls ist eine inspirierende Veranstaltung, welche bestätigt oder aufzeigt, wie wichtig der Kundenfokus ist. Danke Stimmt!»



—  
*Stimmt AG – wenn Sie Experten für Kundenfokus brauchen, sind Sie bei uns richtig.*

*Seit 1998 unterstützen wir unsere Klienten dabei, sich durch positive Kundenerlebnisse zu differenzieren. Dafür entwickeln wir Produkte und Dienstleistungen mit Kundenfokus, optimieren Interaktionen und Prozesse aus Kundensicht und verankern Kundenorientierung nachhaltig in Unternehmen. Wir bedienen uns dabei virtuos aus den Werkzeugkästen von Customer Experience Management, Design Thinking, User Centered Design und mehr.*

[stimmt.ch](http://stimmt.ch)

*Sie haben Lust  
auf Stimmt  
bekommen?  
Lernen Sie uns  
kennen.*

