



Experte für Strategien aus der Kundenperspektive, Datenflüster

Biographie

Auf internationalem Parkett gilt Phil Winters als einer der renommierten Experten in Customer Experience, Customer Journey Mapping und Customer Intelligence. Seit mehr als 30 Jahre setzt er sich leidenschaftlich für die Bedürfnisse der Kunden ein. Dabei findet er immer neue Wege, die es Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden zu begeistern und die Loyalität der Kunden zu stärken.

Er ist ein anerkannter Autor und Redner und überzeugt in seinen Vorträgen mit Argumenten, die aus seiner langjährigen Arbeit mit Unternehmen weltweit resultieren - immer mit dem Ziel vor Augen das Unternehmen und seine Handlungen aus der Kundenperspektive zu betrachten. Dieses Vorgehen liefert wertvolles Wissen und hilft Unternehmen erfolgreich Ihre Produkte und Dienstleistungen am richtigen Ort und zum passenden Zeitpunkt im Entscheidungsprozess anzubieten.

Seine berufliche Laufbahn begann beim SAS Institute als es noch ein unbekanntes Start-Up war. Zweieinhalb Jahrzehnte hatte er Führungspositionen in Marketing, Vertrieb, IT oder im Executive Management inne. Als Berater, war er Strategic Advisor für die Peppers & Rogers Group eine führende amerikanische Unternehmensberatung auf dem Gebiet Kundenfokussierter Strategien. Außerdem ist er langjähriges Mitglied im Beirat der Firma KNIME, Anbieter einer Open-Source Plattform für Analytics, mit einem integrierten modernen grafischen Workflow Modell.

Heute gibt er heute seine Erfahrungen als unabhängiger Berater, als Key-Note Referent und Autor sowie in interaktiven Workshops und Seminaren weiter. Sein Buch: „**Customer Strategy**“ **Aus Kundensicht denken und handeln** ist in der 2. Auflage verfügbar.

Zu den aktuellen Themen zählen:

- „Touchpoint Choreografie“ aus der Kundenperspektive
- Customer Journey Best Practices: Das digitale Kundenerlebnis
- Von der Kundenzufriedenheit zur Kundenbegeisterung: die Realität
- Ein Geben und Nehmen: Die Kunst des Datenaustausch
- So bringen Sie Vertreter dazu, das Richtige zu tun - für Sie und Ihre Kunden
- EU-Datenschutz-Grundreform 2018: Marketing Ade oder eine große Chance?
- Was bedeutet Big Data aus Kundensicht?
- Weniger ist mehr: Eine Anleitung zur Kundenorientierung für kleine Unternehmen
- Social Media: Der Human Touchpoint lebt: Contact Center im Umbruch
- Sichere Anzeichen, für ein nicht funktionierendes CRM oder Die 10 Gebote für erfolgreiche kundenfokussierte Strategien

Expertise

- Strategien aus der Kundenperspektive
- Beratung und Realisierung umfangreicher „Customer Intelligence“- Projekte
- Advanced Predictive Analytics
- Definition, Entwicklung und Umsetzung kundenfokussierter Unternehmensstrategien
- Einbindung relevanter Abteilungen und Mitarbeiter in die Projekte
- Bestimmung neuer und relevanter Kundenkriterien und Kundenwerte
- Ausarbeitung von Lösungen und Nutzenargumentationen für B2B-Service-Anbieter
- Herausstellung der Vorteile einer „kundenfokussierten Unternehmensstrategie“ für Interessengruppen im Unternehmen. Entwicklung und Implementierung erfolgreicher „Multi-Channel“-Umgebungen Call Center, Direktmarketing, Vertrieb, Internet