

# Sven Bruck



Sven Bruck ist seit 20 Jahren gefragter Vordenker, Coach und Speaker für Dialog und Direktmarketing. Der Tech-Unternehmer forscht aus Leidenschaft mit einer neuen Zeit von CRM auf dem Weg zu humanoider Digitalisierung. Im Direktmarketingverband hat er federführend die Entwicklung der CRM-Definition begleitet, Diskurs geschaffen als Gründer des Europäischen Instituts für angewandtes Kundenmanagement (eifk), des Competence Center Customer Care und des CRM Netzwerks „Frankfurter Roundtable“. Neben einer führenden Agentur für Dialogmarketing im Automotive hat er als Unternehmer mit NOAH Digital eine SaaS-Lösung entwickelt, die den Kunden in Echtzeit begleitet. Er gilt als Experte und Visionär für die digitale Zukunft von CRM und den Einsatz von Schwarmintelligenz.

## „Kollektive Empathie als Zukunftskompetenz für Kundenbeziehungen“

### Themen

#### › Digitalisierung: Die heilende Sintflut? – Zwischen Disruption und Enabling im Next Gen CRM

- Der Mensch als Teil der Omni-Channel-Strategie.
- Die allgegenwärtige Plattformökonomie.
- Die neue Mensch-Maschine-Kollaboration.
- Die effektive vertikale Kollaboration.

#### › F@ce to F@ce Retail

- Wie verändern Apple und Amazon mit ihrem Verständnis einer stationären Customer Experience das Einkaufserlebnis?
- Wie kann der etablierte Einzelhandel seine Vorteile, wie Marktzu-gang und Kundennähe, in Zeiten von Plattformen und Ökosystemen zu digitalem Gold machen?
- Welche Rolle spielt der stationäre Einzelhandel für den (d)Com-merce von heute und morgen?

#### › The Next Big Thing: Empathisches CRM in neuen Kundenbeziehungen

- Zwischen Selbstbestimmung und dem Wunsch nach Führung:
- Warum der Kunde sich nicht an die Definition der Customer Journey der Unternehmen hält.
- Wofür Kunden in Zukunft mehr Geld ausgeben: Wie Sie die Spira-le aus Rabatten und Sale erfolgreich durchbrechen.
- Der Wunsch des Menschen, verstanden zu werden: Welche Rolle Empathie in den Kundenbeziehungen der Zukunft spielt.

### Referenzen & Presse

**Beratungsprojekte:** Allianz, AMC Finanzmarkt, Audi Deutsch-land, Audi Mexiko, BMW Motorrad, DWS Investment, DZ Bank, IM Fachverlag, Juventus Deutschland, Rheinbahn, Sustainable Entrepreneurship Award, Otmar Alt Stiftung, QUADRESS GmbH, Versicherungskontor Bergisch-Land etc.

**Keynotes:** Managementforum Verlagsgruppe Handelsblatt „CRM Excellence Day“, Deutscher Handelskongress, Management Circle Strategietagung „Die digitale Zukunft des Kundenservice“, acquisa Stadiontour, CRM Expo, Akademie des Buchhandels, AMC Meeting, DIMA, Kreuzfahrtkongress, Solution Foren des Fachverlags, VICO Kundentage etc.

„Herr Bruck bereichert regelmäßig Veranstaltungen unserer Unter-nnehmensgruppe rund um die Dialoge und Kommunikationsstrategien von heute und morgen. Unsere Teilnehmer bestätigen dabei immer wieder persönlich und im Rahmen unserer Feedbacksys-teme die ansteckende Leidenschaft, mit welcher Herr Bruck seine Erfahrungen vorträgt, und wie er durch die Darstellung anderer Blickwinkel zum Nachdenken anregt.“ **Christian Thunig, Mitglied Chefredaktion Absatzwirtschaft**

### Inspiration

#### › Menschen, Bücher und Ereignisse, die mich inspirieren:

„AirBnB, Amazon, Uber & Co. Die digitalen Plattformen scheinen die Welt des Handels und des Konsums auf den Kopf zu stellen. Haben alle anderen den Schritt in die Zukunft verschlafen? Was sind die wirklichen Erfolgsfaktoren der digitalen Giganten und was können Unternehmen daraus lernen? Und wie verändern sie das Verständnis von Kundenservice und das Konsumverhalten der Kunden? Mich fasziniert, wie die neuen Geschäftsmodelle funkti-onieren und wie JEDES Unternehmen sich neu erfinden kann.“

www.speakers-excellence.com

### Honorare & Sprachen

**Impulsvortrag** Honorargruppe F

**Tagessatz** Honorargruppe F

**Vortragssprachen** 

### Reisekosten



### Medien

