

Worksheet Magic Moments

Magische (Kunden-)Momente sind Erlebnisse, die begeistern und positive Emotionen erzeugen.
Mit welchen Maßnahmen können Sie eine emotionale Verbundenheit mit Ihren Kunden schaffen?

So zeigen Sie Ihren Kunden Interesse und Wertschätzung,
Versuchen Sie auch solche Situationen zu finden, die NICHT mit finanziellem Aufwand verbunden sind.

Womit kann ich Begeisterung schaffen? (Angenehme Stimmung, Freude, ...)

Welche positiven Situationen habe ich selbst als Kunde erlebt?

Was passt zu mir/meinem Unternehmen?

Welche kleinen Aufmerksamkeiten/Goodies/Geschenke kann ich meinen Kunden bieten?

Was ist nicht (Branchen-)Standard und wäre eine nette Überraschung? Etwas mehr, als erwartet?

★ **Tipp:** Denken Sie an Touch Points
und die Customer Journey!