

---

# ESCH. Seminare

---

Customer Experience & Customer Journey  
Marke 4.0  
Internal Branding



# ESCH. Seminare im Überblick



## Customer Experience & Customer Journey

- Einführung in die Welt des Customer Experience Managements
- Customer Touchpoint Assessment: Die richtigen Dinge tun
- Customer Journey: Die Dinge richtig tun
- Customer Experience: Deep Dive in "Moments of Truth"
- Seamless Experience: Der Weg zum nahtlosen Kundenerlebnis
- Life Experience Journey: Customer Experience „hautnah“ erleben und „knallhart“ analysieren
- Make Things Work: Customer Experience in Ihrem Unternehmen



## Marke 4.0

- Einführung: Die Marke ist tot – lang lebe die Marke
- Survival of the Fittest: Wandel erfordert Anpassung
- Zurück in die Zukunft: Wandel braucht Haltung
- Signale setzen: Aus der digitalen Flut herausstechen
- Digital Age: Digitalisierung als Mittel, nicht als Zweck
- Kunden an die Macht: Was bleibt und was ändert sich?
- Digital Natives: Die Mitarbeiter als Sharing Community
- Aufbruch ins neue Zeitalter: Marke 4.0 in Ihrem Unternehmen



## Internal Branding

- Einführung: L(i)eben Sie ihre Marke und Ihre Kunden lieben Sie
- Internal Branding: Good to know
- The Employee is Key – Das Commitment der Mitarbeiter forcieren
- Implementierung als Schlüssel zum Erfolg: Der Action Plan
- Tipps & Tricks aus 20 Jahren Internal Branding
- Mitarbeiter sind Markenbotschafter: Die Marke im Denken, Fühlen und Handeln verankern
- Marke am Köcheln halten: Wie halte ich die Flamme langfristig am Brennen
- Make things Work: Internal Branding in Ihrem Unternehmen

**Methoden:** Impulsvorträge, Einzelübungen, Gruppenübungen, Diskussions- und Fragerunden, Arbeitsmaterialien und Checklisten, Transfers auf die eigenen Unternehmen, intensiver Erfahrungsaustausch u.v.m.

**Seminarumfang:** 2 Tage je Seminar

**Seminarkosten:** 2.190,-€ pro Seminar

### ► **Anmeldung:**

Per beigelegtem Anmeldebogen oder ganz einfach unter:  
<https://www.esch-brand.com/leistungen/seminare/>

# Ihr Mehrwert

## Profitieren Sie von:

- Wertvollen Impulsen und Tipps vom „Markenpapst“ Prof. Dr. Franz-Rudolf Esch
- Vielseitigen praktischen Übungen mit Transfer auf die eigene Unternehmenspraxis
- Spannenden Insights aus der langjährigen Praxis- und Projekterfahrung der Trainer
- Expertise aus 700+ nationalen und internationalen Beratungsprojekten, die ESCH. The Brand Consultants zu einer der Top Beratungen für Marketing machen
- Gelegenheiten zum persönlichen Austausch mit den ESCH.-Experten und interessanten Persönlichkeiten des Marketings
- Einem ausgewählten Teilnehmerkreis

## Die Referenten



**Prof. Dr. Franz-Rudolf Esch** ist Deutschlands bekanntester Marketingprofessor und gilt als Markenpapst. Er ist Direktor des Instituts für Marken- und Kommunikationsforschung an der European Business School, Oestrich-Winkel. Zuvor lehrte er an den Universitäten Saarbrücken, Trier, St. Gallen, Innsbruck und in Gießen. Neben verschiedenen Beiratstätigkeiten in Unternehmen berät Prof. Esch mit seiner Unternehmensberatung ESCH. The Brand Consultants zahlreiche renommierte Firmen in unterschiedlichen Branchen zu Fragen der Markenführung und Kommunikation. Prof. Esch hat mehr als 1.000 Publikationen von internationalen Top-Journals bis zum Harvard Business Manager und zur FAZ veröffentlicht und national und international Preise für seine Forschungsarbeit erhalten.

**Daniel Kochann**, Director bei ESCH. The Brand Consultants, ist Experte für die Themenfelder Customer Experience, Markenstrategie & Leitbild, Internal & Employer Branding sowie Research & Insights. In seinen mehr als zehn Jahren Beratungserfahrung leitete Herr Kochann bereits zahlreiche Projekte für 50 unterschiedliche Unternehmen in den Bereichen Automotive & Aviation, B2B, Pharma, Finanzdienstleistungen und Kosmüter/ Handel. Vor seiner Zeit bei ESCH. war er als Berater und Trainer für Projektmanagement & Marketing für die Mercedes Benz technology Group tätig. Herr Kochann ist Autor mehrerer Veröffentlichungen sowie Referent und Dozent bei Führungskräftekonferenzen und an Hochschulen. Er studierte Betriebswirtschaftslehre an der Universität Trier mit den Schwerpunkten Marketing und Sozialpsychologie.

**Mirjam Stahl** ist Client Director bei ESCH. The Brand Consultants und seit über 10 Jahren Expertin für die Themenfelder Customer Experience, Markenstrategie & Leitbild sowie Markenimplementierung. In Ihrer beruflichen Laufbahn verantwortete sie bereits Projekte für über 40 Unternehmen in den Bereichen Handel, Finanzdienstleistungen, Medien / Entertainment, Pharma und B2B. Neben mehreren Buchbeiträgen und Studien veröffentlichte Frau Stahl diverse Beiträge, unter anderem in der FAZ oder der Markenartikel. Sie studierte Psychologie an der Universität des Saarlandes mit den Schwerpunkten Medien- und Organisationspsychologie, Klinische Psychologie und Personalmanagement.

## Stimmen der Teilnehmer

„Das war eine sehr inspirierende Veranstaltung in einer sehr angenehmen Atmosphäre.“

„Die Referenten vermittelten einen hilfreichen Werkzeugkasten und schufen gleichzeitig einen angenehmen Rahmen für einen professionellen Austausch.“

„Gute Flexibilität dabei dem situativen Austauschbedarf der Teilnehmer gerecht zu werden, tolle Praxisübungen und tolle Überraschungen.“

## Die Veranstalter

ESCH. The Brand Consultants ist DIE Markenberatung.  
Wir sind Wegbereiter für den Erfolg Ihrer Marke.

1. Gegründet von Markenpapst Prof. Dr. Franz-Rudolf Esch sind wir der Vordenker in unserem Bereich und setzen neue Maßstäbe.
2. Dank unserer einzigartigen Expertise aus wissenschaftlicher Fundierung und praktischer Erfahrung führen wir unsere Kunden sicher zum besten Ergebnis.
3. Mit unserer Passion für Marken geben wir Alles für Ihren Erfolg.



BESTE BERATER

2014 | 2015 | 2017

Bei Fragen rund um unsere Seminare  
wenden Sie sich bitte an:

ESCH. The Brand Consultants GmbH  
Kaiser-Friedrich-Ring 8  
66740 Saarlouis

Fon: + 49 6831 95 956-0  
Fax: + 49 6831 95 956-99

E-Mail: [office@esch-brand.com](mailto:office@esch-brand.com)  
Web: [www.esch-brand.com](http://www.esch-brand.com)

Ihre direkten Ansprechpartner für fachliche  
Fragen rund um die Seminare:

Daniel Kochann | Director  
Fon: + 49 6831 95 956-17  
Mail: [d.kochann@esch-brand.com](mailto:d.kochann@esch-brand.com)

Mirjam Stahl | Client Director  
Fon: + 49 6831 95 956-12  
Mail: [m.stahl@esch-brand.com](mailto:m.stahl@esch-brand.com)

### © COPYRIGHT

Dieses Dokument der ESCH. The Brand Consultants GmbH ist ausschließlich für den Adressaten bestimmt. Es bleibt bis zu einer ausdrücklichen Übertragung von Nutzungsrechten Eigentum der ESCH. The Brand Consultants GmbH.  
Jede Bearbeitung, Verwertung, Vervielfältigung und/oder gewerbsmäßige Verbreitung ist nur mit Einverständnis der ESCH. The Brand Consultants GmbH zulässig.