

Projekt „Erfolgreich Handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel.

Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen.

Die Initiative „Erfolgreich handeln“, **initiiert und finanziert durch das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie**, hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: Januar 2023 bis Dezember 2024

Vorgängerprojekt: Die Förderinitiative „Bayern hilft seinen Händlern“

www.erfolgreich-handeln.bayern



Wie sieht unser Bildungsangebot aus?

Unsere Formate



Webseite &
Newsletter



Workshops



Webinare



Mediathek |
Webinar-
aufzeichnungen

Unsere Themen

 E-Commerce	 Digitale Prozesse	 Nachhaltigkeit
 Digitale Sichtbarkeit	 Neue Geschäftsmodelle	 Soziale Medien
 IT-Sicherheit	 Bezahlverfahren	 ... und vieles mehr



Digitale Technologien in der Kundenberatung

Susanne Dierl

Quelle: <https://www.ulmato.de/ausbildung/kundenberater/>

Agenda



01 Analoge und digitale Möglichkeiten
in der Kundenberatung im Überblick

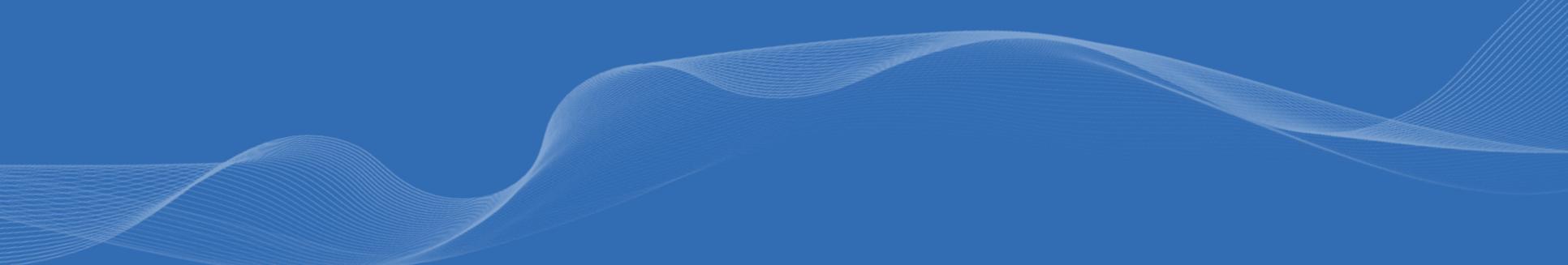
02 Ausgewählte digitale Technologien

03 Praxisbeispiel

04 Stolperfallen und Denkanstöße

05 Exkurs: ChatGPT

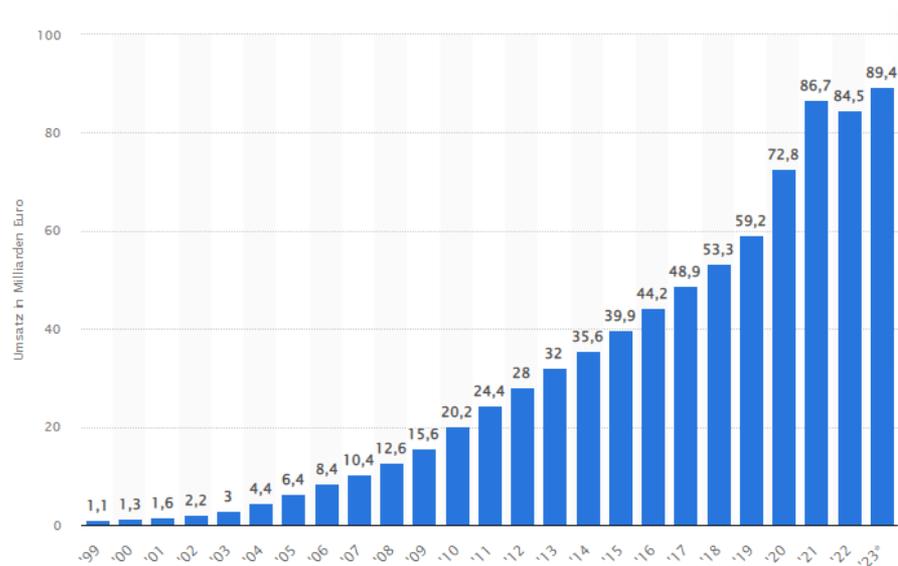
06 Fazit und Fragen



01

**Analoge und digitale
Möglichkeiten in der
Kundenberatung**

Umsatz durch E-Commerce (B2C) in Deutschland in den Jahren 1999 bis 2022 sowie eine Prognose für 2023 (in Mrd. Euro)



Traditionelle Methoden

(analog)



Persönlicher Kontakt vor Ort

Telefon

Fax

Briefe

Moderne Methoden

(digital)



Email

Live-Chat

Messaging

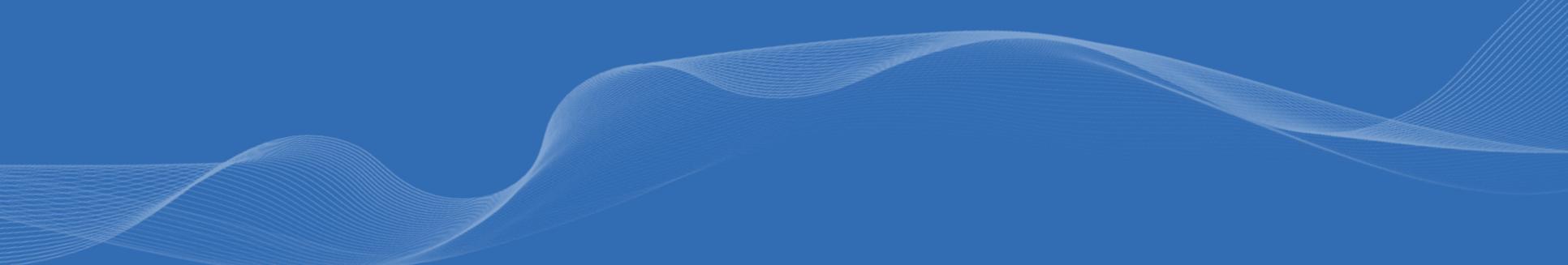
Social Media

Vorteile des persönlichen Kundengesprächs

- Zuwendung und Individualisierung 
- Fachliches Wissen 
- Vertrauen 
- Kundenbindung 

Vorteile digitaler Technologien in der Kundenberatung

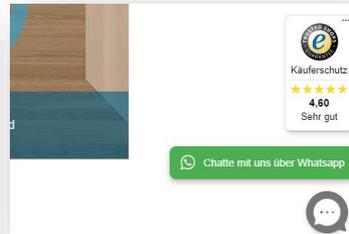
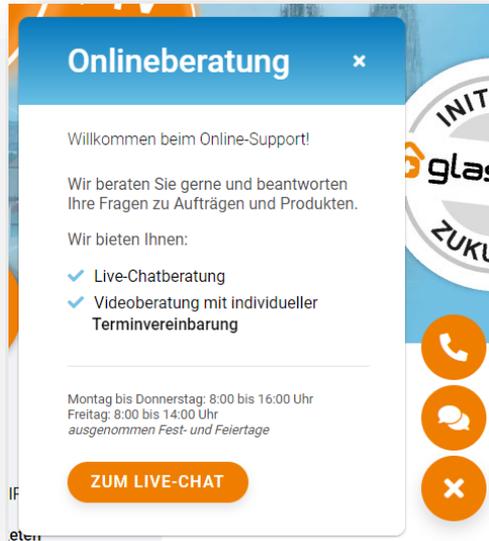
- Komfort 
- Keine Wartezeiten 
- Kostensenkung 
- Hohe Kundenzufriedenheit 
- Passt zu digitalen Produkten 



02

**Ausgewählte digitale
Technologien**

Live-Chat

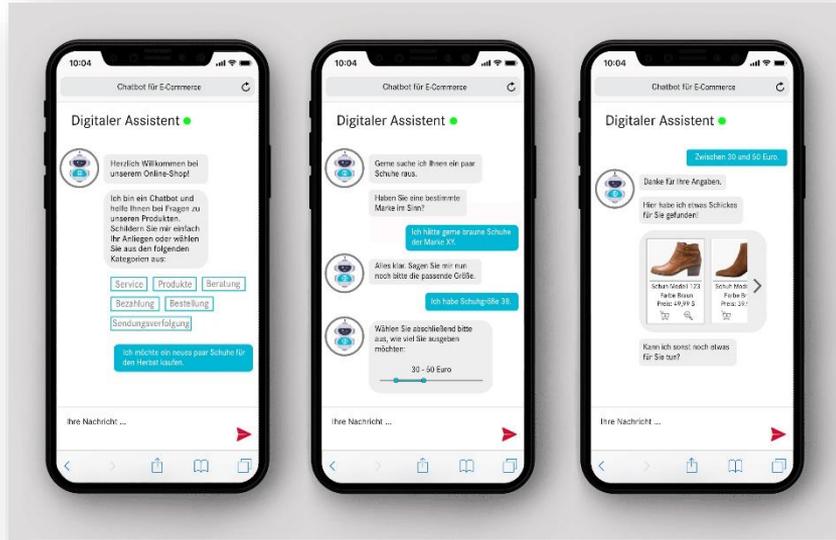


Anbieter:

- LiveChat
- Userlike
- Smartsupp
- LiveAgent
- ZenDesk Chat

- Kommunikationsmethode, die es ermöglicht, in Echtzeit über eine Website oder eine mobile Anwendung mit einem Unternehmen oder einer Organisation zu interagieren (z.B. Fragen stellen und Informationen einholen)

Chatbots

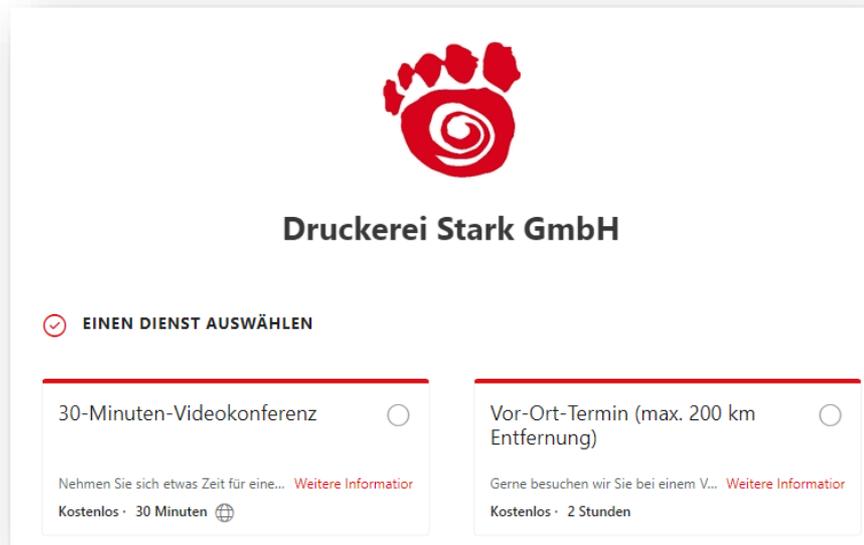


Anbieter:

- Landbot
- ManyChat
- Chatchamp
- Tidio
- Mobile Monkey

- Computergesteuertes Programm oder KI, die mit Nutzern menschenähnliche Gespräche über eine Chat-Schnittstelle führt

Video-Chat



The screenshot shows the website for Druckerei Stark GmbH. At the top is a red logo consisting of a stylized paw print with a spiral in the center. Below the logo is the company name "Druckerei Stark GmbH". Underneath, there is a section titled "EINEN DIENST AUSWÄHLEN" with a red checkmark icon. Two service options are presented in white boxes with red borders:

- 30-Minuten-Videokonferenz**: Includes a radio button, the text "Nehmen Sie sich etwas Zeit für eine... Weitere Informatior", and "Kostenlos · 30 Minuten" with a globe icon.
- Vor-Ort-Termin (max. 200 km Entfernung)**: Includes a radio button, the text "Gerne besuchen wir Sie bei einem V... Weitere Informatior", and "Kostenlos · 2 Stunden".

Anbieter:

- Microsoft Teams
- Zoom
- Skype
- FaceTime
- WhatsApp

- Echtzeitkommunikation über Video und Audio zwischen den Teilnehmern, unabhängig von ihrer geografischen Lage

Social Media für kleine und mittlere Unternehmen: Welcher Kanal für welches Ziel?

		Ziele, besonders gut für:	Kunden-		Mein Unternehmen ist		Was will ich zeigen?			Zielgruppe			Was habe ich zu erzählen?				Zeit/ Aufwand			
			gewinnung	bindung	stationär	ebusiness	Unternehmen	Produkt / Dienstleistung	attraktive Form	Funktion erklären	jung	mittel	alt	News	Blick hinter die Kulissen	Fachthemen	Hilfestellung	gering	mittel	hoch
Blog	Blog z.B. Wordpress	Expertenstatus erlangen																		
	Tumblr & andere Blogseiten z.B. Medium	Expertenstatus erlangen, Wissensaustausch																		
Messenger	Facebook-Messenger	community Building, emotional ansprechen																		
	Snapchat	sehr junge Zielgruppe ansprechen, Recruiting, authentische Kommunikation																		
	Skype	Service, individuelle Anfragen beantworten, Beratung																		
	WhatsApp	Service, individuelle Anfragen beantworten, Newsletter																		
	Soziale Netzwerke	Facebook	community Building, emotional ansprechen																	
	Instagram	community Building, Marken kern herausstellen																		
	Pinterest	emotional, Zielgruppe Frauen, stark visuell																		
	Twitter	Informationen verbreiten, Journalisten erreichen																		
	YouTube & weitere Video-Plattformen z.B. Vimeo	Expertenstatus, Sichtbarkeit weitgrößte Suchmaschine																		
	LinkedIn	Netzwerk bilden, nur über Personen																		
Visitenkarte im Netz	Google My Business	lokale Sichtbarkeit und Öffnungszeiten																		
	Yelp, Amazon & Bewertungsplattformen	auf Kundenfeedback reagieren																		

StoreDouble bei Cyberport



cyberport **Shopping der Zukunft**
Das neue Einkaufserlebnis mit StoreDouble

So funktioniert's

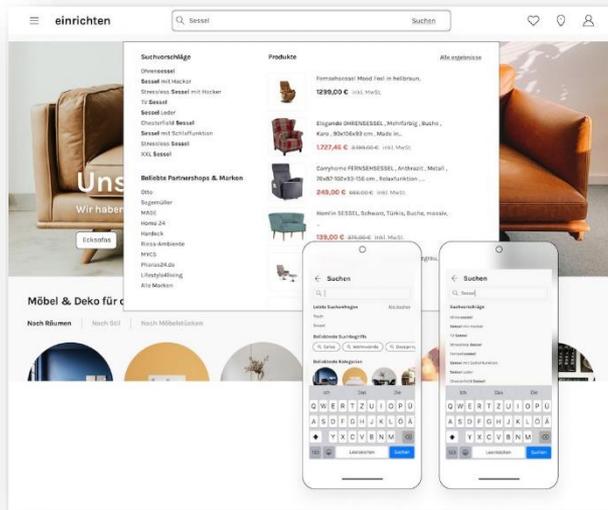
1. Stellen Sie eine Anfrage über unser Terminformular.
2. Sie erhalten eine E-Mail mit Ihrem Einwahl-Link.
3. Klicken Sie den Einwahl-Link ab dem vereinbarten Zeitpunkt an.
4. Los geht's – Ihre persönliche Store-Begleitung nimmt Sie in Empfang.

Benutzeroberfläche

Steuerung Store-Cam Self-Cam Kontextbereich

- Kunde wird virtuell per Teleroboter durch einen stationären Laden geführt und durch einen Mitarbeiter beraten
- Nach vorheriger Terminvereinbarung
- Anbieter: Double Robotics, AMY Robotics, Ava Robotics, VGo Communications und AXYN Robotics

KI-basierte kundenpersonalisierte Vorschläge auf der Basis früherer Einkäufe, Suchanfragen und Verhaltensweisen

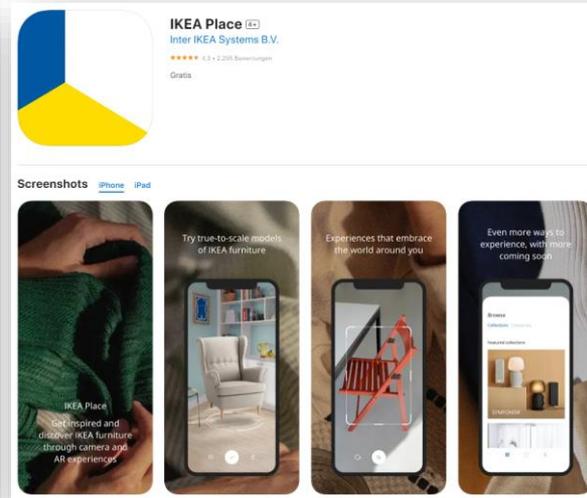


- KI sammelt Kundendaten im Online-Shop zum Such- und Einkaufsverhalten und erkennt Muster
 - Auf dieser Basis werden personalisierte Ergebnisse generiert
- Produktbeschreibungen
- Navigation im Online-Shop
- Auto-Vervollständigung von Begriffen in der Suchfunktion

- Anbieter: Shopware, Adobe Commerce (ehemals: Magento) und Akeneo

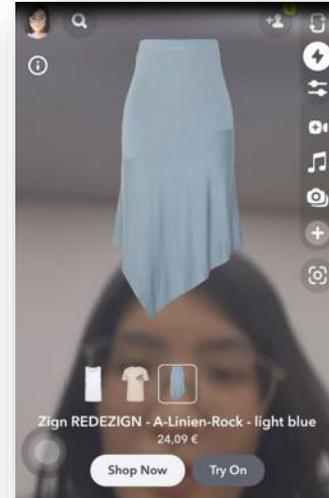
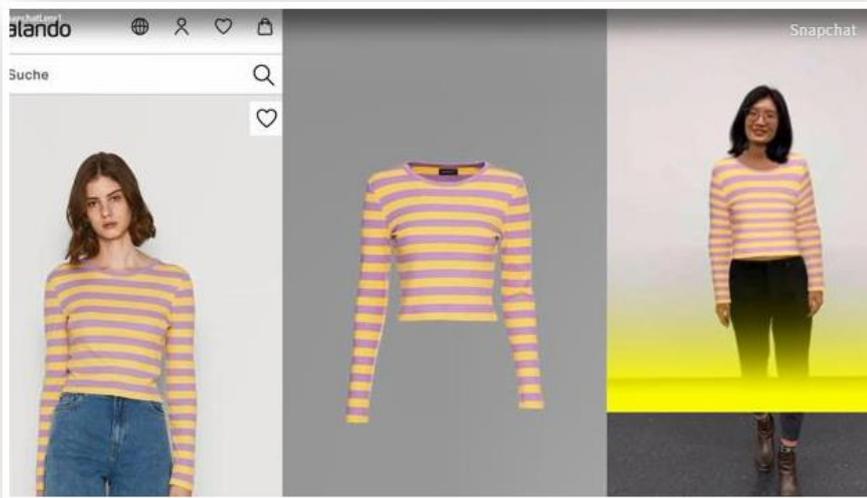
Augmented Reality (AR)

Möglichkeit zur Produktansicht und -anprobe vor dem Kauf



Augmented Reality (AR)

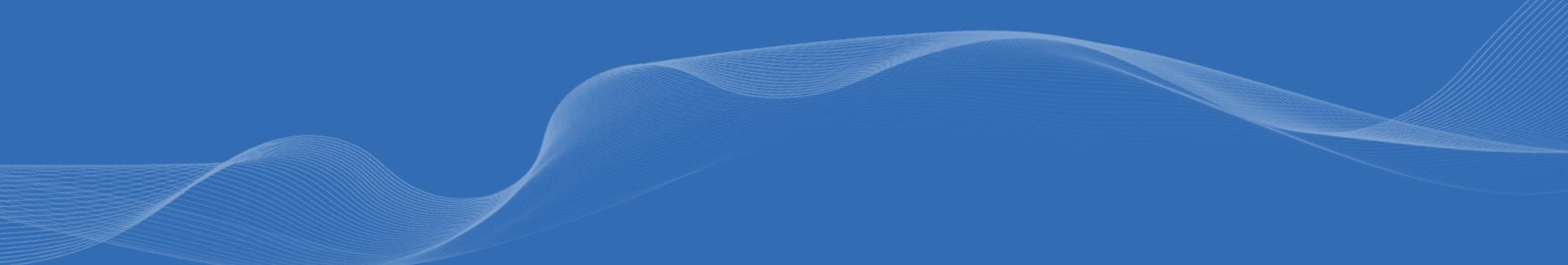
Möglichkeit zur Produktansicht und -anprobe vor dem Kauf



Metaverse: Zukunftsmusik mit ungewisser Anwendung



- Kaufland: Eigene Insel „Kaufisland“ im Videospiel „Animal Crossing: New Horizons“
- H&M: 3D-Filiale in Kooperation mit der VR-Plattform CEEK im Metaverse



03

Praxisbeispiel

Graf Dichtungen GmbH

Überblick:

- Sitz in München-Freiham (plus zwei Filialen in Berlin)
- 30 Mitarbeiter
- Produzent von Fenster-, Tür-, Külschrank-, Dusch- und Sonderdichtungen nach Kundenwunsch



Herausforderungen:

- Kunden in dem komplizierten Dschungel aus Dichtungsprofilen **Orientierung** geben
- Kunden zum **richtigen Produkt** führen
- Bei komplizierten Wünschen den **Know-how-Austausch unter den Kundenberatern** ermöglichen
- Den **Aufwand** in der Online-Kommunikation ökonomisch halten
- **Verfügbarkeit** in vier verschiedenen Lagerorten mit unterschiedlichen Dichtungen online live darstellen

Graf Dichtungen GmbH

Lösungen:

- Online-Shop
- WhatsApp-Kommunikation mit Kunden (und intern)
- Social Media (Facebook und Instagram)
- YouTube-Kanal mit Experteninfos

Keine Lösung:

- Twitter

Lösung in der Zukunft:

- Chatbot



Webseite: Basis und Ausgangspunkt für verschiedene Beratungsfunktionen

The screenshot displays the GrafDichtungen website interface. At the top, there is a navigation bar with the company name 'GrafDichtungen' and a search bar. Below this, a main banner features a background image of various grey and orange plastic seals. A text box on the right of the banner states 'Über 6.000 Dichtungsprofile bei Graf-Dichtungen' and lists three bullet points: '✓ Große Auswahl an Dichtungsprofilen', '✓ Mehr Profile bereits ab 2 Meter verfügbar', and '✓ Hochwertige Qualität'. Below the banner, a section titled 'Wählen Sie aus unserem großen Dichtungs-Sortiment' contains eight orange icons representing different seal types: 'TÜR-DICHTUNGEN', 'FENSTER-DICHTUNGEN', 'BUSCH-DICHTUNGEN', 'KÜHL-SCHRANK-DICHTUNGEN', 'HÄFELE', 'KFZ-DICHTUNGEN', 'BOOTS-DICHTUNGEN', and 'WEITERE PRODUKTE'. Below these icons is the text 'Unsere Topseller'. At the bottom of the page, a dark navigation bar contains the text 'Jetzt auch per Messenger erreichbar! | Ratgeber | Versand | Kontakt' and a search bar with the placeholder 'Suchbegriff'. To the right of the search bar are icons for a camera, a person, a star, and a shopping cart. A purple curved arrow points from the top right of the main content area down to the navigation bar.

Beratung nach Upload eines Produktbilds

Dichtungsprofil online hochladen

Sie sind sich nicht sicher, welches Dichtungsprofil Sie benötigen? Kein Problem, folgen Sie einfach der kurzen Beschreibung unten und senden ein hochgeladenes Foto Ihrer Dichtung an uns. Unsere Fachberater*innen helfen Ihnen dann zeitnah weiter.



Schritt 1

Fotografieren oder scannen Sie das gewünschte Dichtungsprofil. Klicken Sie auf den Button "Datei auswählen" und fügen das Bild dort ein.

Schritt 2

Füllen Sie bitte das Formular im unteren Bereich der Seite aus. Ein Kommentar von Ihnen hilft uns, Ihre genaueren Wünsche zu berücksichtigen.



Schritt 3

Drücken Sie auf den "Absenden"-Button. Unsere Experten werden Ihre Anfrage dann zeitnah bearbeiten.

Webseite: Basis und Ausgangspunkt für verschiedene Beratungsfunktionen

The screenshot displays the GrafDichtungen website interface. At the top, there is a navigation bar with the company name 'GrafDichtungen' and a search bar. Below this, a main banner features a background image of various grey and orange window seals. To the right of the banner, a text box highlights 'Über 6.000 Dichtungsprofile bei Graf-Dichtungen' with bullet points: 'Größe Auswahl an Dichtungsprofilen', 'Mehr Profile bereits ab 2 Meter verfügbar', and 'Hohezeitige Qualität'. Below the banner, a section titled 'Wählen Sie aus unserem großen Dichtungs-Sortiment' presents eight orange icons representing different product types: 'FOL-DICHTUNGEN', 'FENSTER-DICHTUNGEN', 'BUSCH-DICHTUNGEN', 'KÜHL-SCHRANK-DICHTUNGEN', 'HÄFELE', 'KFZ-DICHTUNGEN', 'BOOTS-DICHTUNGEN', and 'WEITERE PRODUKTE'. Below these icons is the text 'Unsere Topseller'. On the right side, a dark navigation bar contains the text 'Jetzt auch per Messenger erreichbar! | Ratgeber | Versand | Kontakt'. Below this bar is a white search bar with the placeholder 'Suchbegriff.' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is the Häfele logo, followed by icons for a camera, a person, a star, and a shopping cart. A purple curved arrow points from the top right of the main banner area down to the Messenger icon in the navigation bar. A blue rectangular box highlights the Messenger icon.

WhatsApp-Kommunikation

Graf Dichtungen GmbH

Durch öffnen des Messengers willige ich ein, dass meine personenbezogenen Daten (z.B. E-Mail-Adresse) zur Kommunikation bezüglich der Vorbereitung und Durchführung etwaiger Aufträge unter Nutzung des jeweiligen Chat Kanals verarbeitet werden. [Weitere Infos hier](#)

- WhatsApp
- FB Messenger
- Instagram

POWERED BY
ChatWerk



Kommunikation per Facebook

The image illustrates the process of connecting to Graf Dichtungen GmbH via Facebook Messenger. It consists of three sequential screenshots:

- Left Screenshot:** A mobile app interface for Graf Dichtungen GmbH. It features a header with the company name and a paragraph of text: "Durch öffnen des Messengers willige ich ein, dass meine personenbezogenen Daten (z.B. E-Mail-Adresse) zur Kommunikation bezüglich der Vorbereitung und Durchführung etwaiger Aufträge unter Nutzung des jeweiligen Chat Kanals verarbeitet werden. [Weitere Infos hier](#)". Below this are three social media icons: WhatsApp, FB Messenger, and Instagram. At the bottom right, it says "POWERED BY ChatWerk".
- Middle Screenshot:** A mobile app interface titled "FB Messenger". It contains the text: "Um vom Computer in den FB Messenger Chat mit uns zu kommen, gibt es zwei Optionen:". Below this is a large QR code. Underneath the QR code, it says: "Einfach QR-Code mit dem Telefon scannen, oder unten klicken, um loszulegen!". At the bottom, there is a blue button labeled "Via Computer chatten". At the bottom right, it says "POWERED BY ChatWerk".
- Right Screenshot:** A mobile app interface showing the Messenger chat window for Graf Dichtungen GmbH. The header shows the company logo and name, along with a checkmark and a plus sign. Below the header, it says "126 Personen gefällt das Einzelhandelsunternehmen". There are two icons for "Profil" and "Suchen". On the right side, there are two expandable menu items: "Medien und Dateien" and "Privatsphäre und Support". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Ha" and a "Ja" button. At the bottom right, there are icons for emojis and a thumbs up.

Two purple curved arrows indicate the flow from the first screenshot to the second, and from the second to the third.

Kommunikation per Instagram

Graf Dichtungen GmbH

Durch öffnen des Messengers willige ich ein, dass meine personenbezogenen Daten (z.B. E-Mail-Adresse) zur Kommunikation bezüglich der Vorbereitung und Durchführung etwaiger Aufträge unter Nutzung des jeweiligen Chat Kanals verarbeitet werden. [Weitere Infos hier](#)

- WhatsApp
- FB Messenger
- Instagram

POWERED BY ChatWerk

Instagram

Um vom Computer in den Instagram Chat mit uns zu kommen, gibt es zwei Optionen:



Einfach QR-Code mit dem Telefon scannen, oder unten klicken, um loszulegen!

Via Computer chatten

POWERED BY ChatWerk

Graf-Dichtungen GmbH

Nachricht schreiben ...

YouTube-Kanal

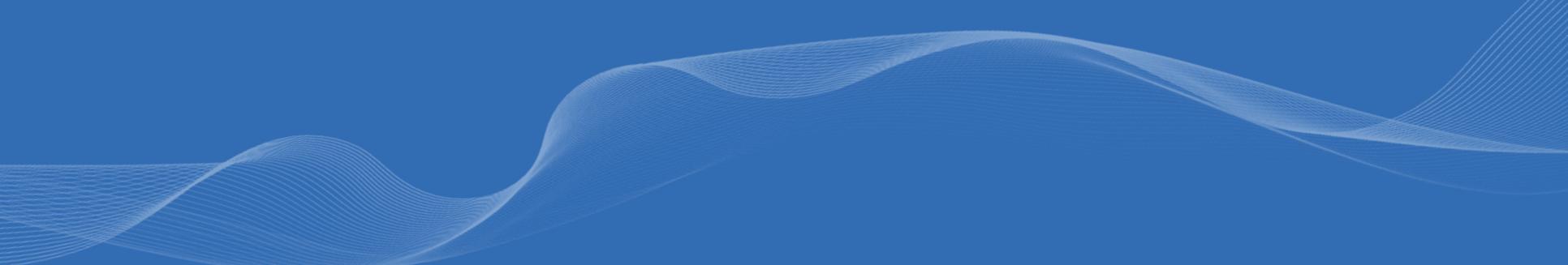
Graf Dichtungen GmbH
@grafdichtungen 592 Abonnenten 36 Videos
Herzlich Willkommen im offiziellen Youtube-Kanal der Graf-Dichtungen Gm... >

Abonnieren

ÜBERSICHT VIDEOS PLAYLISTS COMMUNITY KANÄLE KANALINFO

Neueste Beliebt

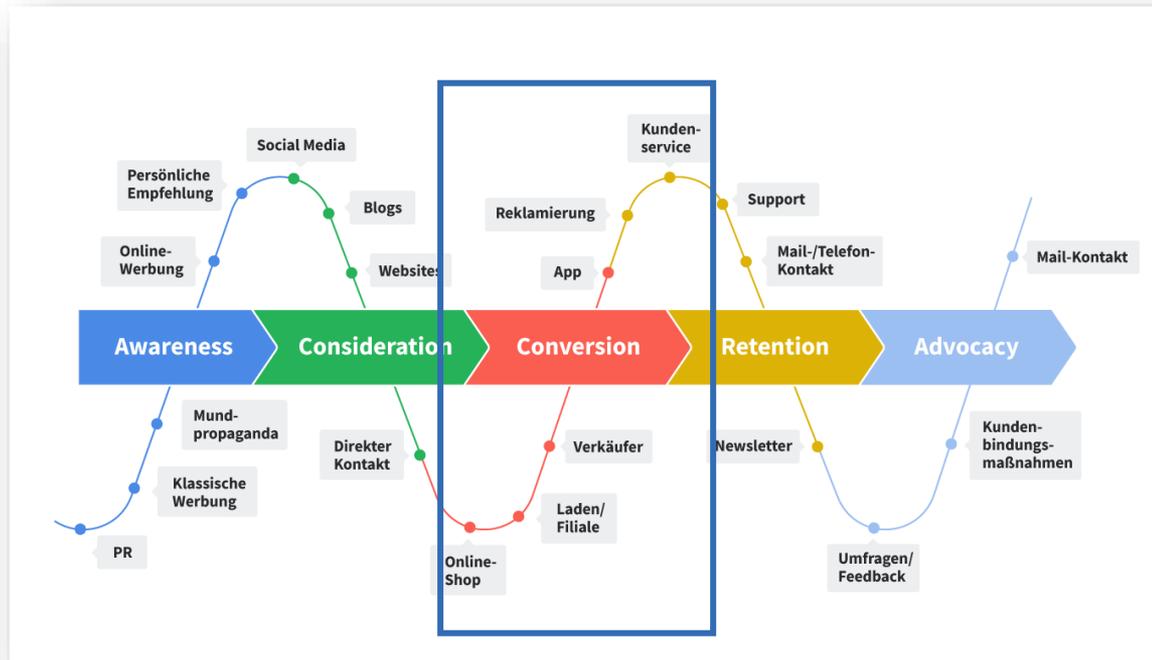
- Ärger mit der Zugluft? Mit der passenden Dichtung kein Problem!**
4473 Aufrufe · vor 1 Jahr
- Reiniger zum Pflegen und Erhalten von Dichtungen**
190 Aufrufe · vor 1 Jahr
- Ausbau und Einbau von Fensterdichtungen**
22.544 Aufrufe · vor 1 Jahr
- Silikonspray für leichteren Einbau und bessere Haltbarkeit von...**
553 Aufrufe · vor 1 Jahr



04

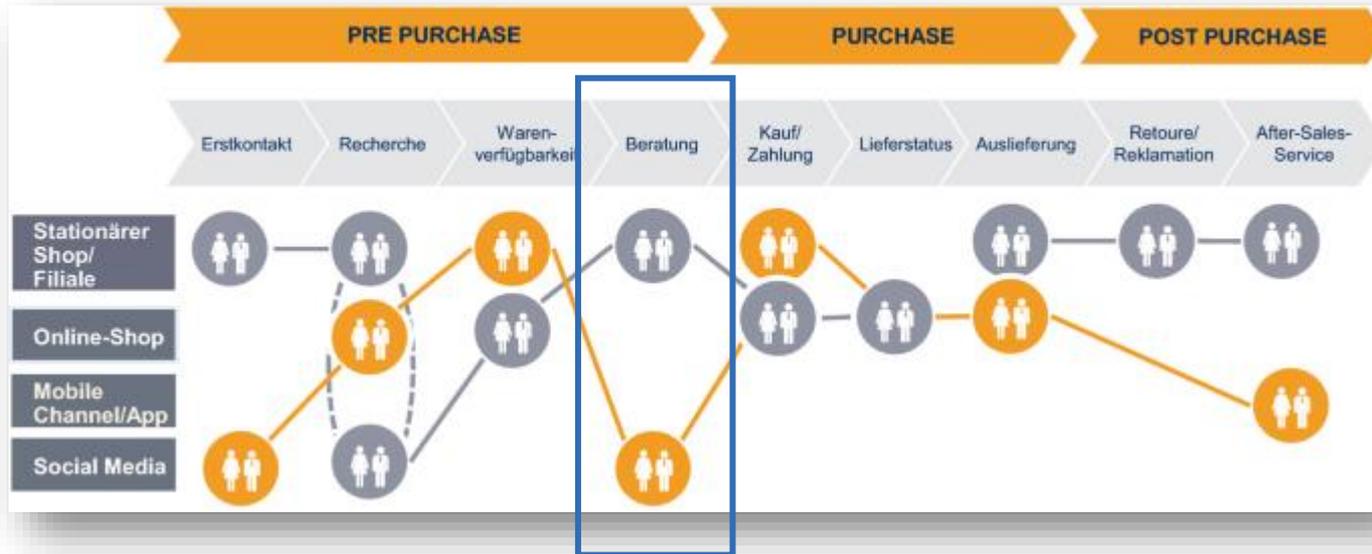
**Stolperfallen und
Denkanstöße**

- Verständnis der **Customer Journey** bei der Gestaltung der Kundenberatung essenziell

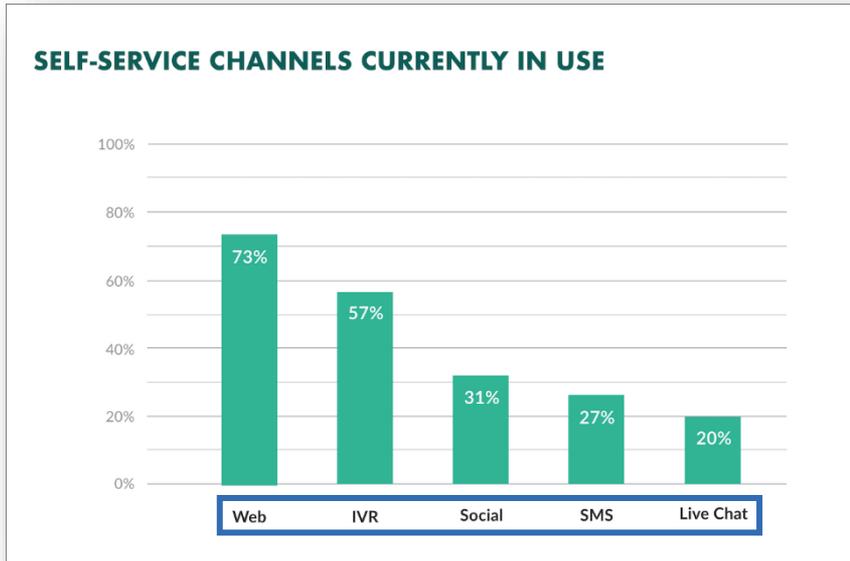


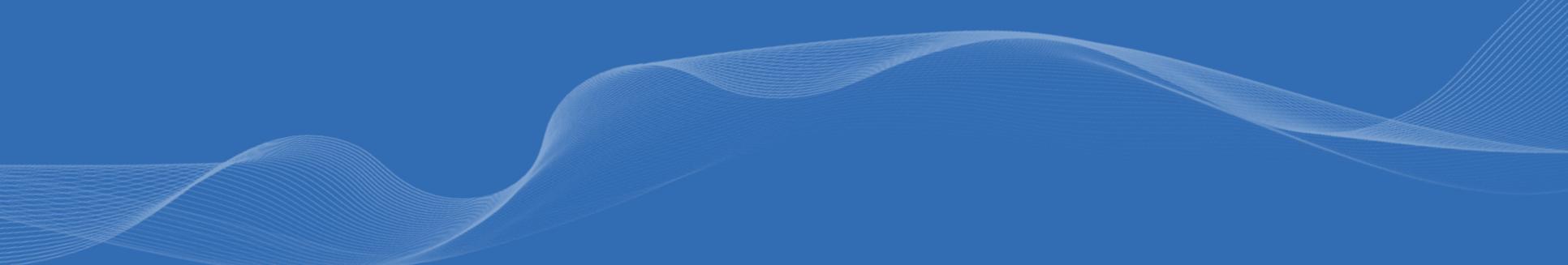
Stolperfallen und Denkanstöße

- Omnichannel-Möglichkeiten nutzen



- Wunsch des Kunden nach **Autonomie** berücksichtigen





05

Exkurs: ChatGPT

ChatGPT (*Generative Pre-trained Transformer*)

Überblick:

- Sprach- und textbasierter **Chatbot** von OpenAI
- Fortschrittliches **KI-Modell** (*large language model*)
- **Mehrsprachigkeit** (u.a. auch Deutsch)



Möglichkeiten:

- Bearbeitung von **vorgegebenen Texten**
- Erzeugung **neuer Texte**
- **Interpretation** von Aufgaben und **Interaktion** in Dialogen

Grenzen/Schwächen:

- Probleme mit **längeren Konversationen**
- Probleme mit **Logik, Faktentreue und Weltbezug**
- Begrenzungen aufgrund des **Trainingsmaterials**
- **Blackbox-Charakter**

ChatGPT: Wunderwaffe in der digitalen Kundenberatung?

DK Ist ChatGPT eine Wunderwaffe für die digitale Kundenberatung im Handel?

ChatGPT kann ein nützliches Werkzeug für die digitale Kundenberatung im Handel sein, jedoch hat es auch gewisse Einschränkungen. Als KI-Modell kann ChatGPT menschenähnliche Antworten generieren und grundlegende Fragen beantworten. Es kann Informationen zu Produkten, Öffnungszeiten, Bestellabläufen und anderen allgemeinen Themen liefern. Es kann auch bei einfachen Kundenanfragen unterstützen und häufig gestellte Fragen beantworten.

Allerdings hat ChatGPT auch einige Schwächen. Es ist wichtig zu beachten, dass ChatGPT ein textbasiertes Modell ist und keine direkte Interaktion mit Kunden in Form von Sprache oder Bildern ermöglicht. Zudem ist ChatGPT auf bereits vorhandenes Wissen angewiesen und hat ein begrenztes Verständnis von aktuellen Ereignissen oder spezifischen Produkten, die nach seinem Trainingszeitpunkt auf den Markt gekommen sind.

Darüber hinaus kann ChatGPT in komplexen Situationen oder bei individuellen Kundenanliegen an seine Grenzen stoßen. Es könnte Schwierigkeiten haben, komplexe Probleme zu verstehen oder spezifische, personalisierte Empfehlungen zu geben, die auf den individuellen Bedürfnissen und Vorlieben des Kunden basieren.

Insgesamt kann ChatGPT als eine Ergänzung zur digitalen Kundenberatung im Handel dienen, um grundlegende Fragen zu beantworten und Kunden zu unterstützen. Es ist jedoch wichtig, die Grenzen der Technologie zu erkennen und sicherzustellen, dass Kunden bei komplexeren Anliegen weiterhin auf kompetente menschliche Unterstützung zurückgreifen können.

Denkbare Anwendungsfälle:

- Erstellung von **Marketingmaterialien** (z.B. Texten von Newslettern)
- Automatisierte **Echtzeit-Unterstützung** von Mitarbeitern in Callcentern bei ihren telefonischen oder chatbasierten **Gesprächen** (z.B. Produktempfehlungen und allgemeinen Themen)
- **Analyse** von **Kundengesprächen** zum Zwecke der Servicequalitätssteigerung (in Verbindung mit anderen Technologien)

Voraussetzung:

- **Wenig komplexe** oder **originelle** Anliegen
- **Geringer Grad an Personalisierung** gewünscht
- Wissensstand von **2021** deckt Fragen ab

ChatGPT: Wie erhalte ich möglichst hilfreiche Antworten?



Die Kunst des Promptings:

- Prompting = Art und Weise, **wie ein Benutzer eine Eingabe oder Frage formuliert**, um eine gewünschte Antwort von ChatGPT zu erhalten
- Einfluss auf die **Qualität und Relevanz der Antworten**
- **Sorgfältige Formulierung** und ggf. **Bereitstellung zusätzlicher Kontextinformationen oder Beispiele**, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen

„Schreibe bitte einen Social Media-Beitrag über Nachhaltigkeit!“



 🌱 Ein nachhaltiger Lebensstil für eine bessere Zukunft! 🌱

Hallo zusammen! Heute möchte ich über ein Thema sprechen, das uns alle betrifft: Nachhaltigkeit. Es ist an der Zeit, gemeinsam Verantwortung für unseren Planeten zu übernehmen und Maßnahmen zu ergreifen, um ihn zu schützen. Hier sind einige einfache Tipps, wie wir unseren Alltag nachhaltiger gestalten können:

- ☐ Reduziere, wiederverwende, recycel: Schau dir deine Konsumgewohnheiten an und finde Möglichkeiten, den Abfall zu reduzieren. Vermeide Einwegplastik, verwende wiederverwendbare Behälter und recycelbare Materialien.
- ☐ Spare Energie: Schalte elektronische Geräte aus, wenn du sie nicht benutzt, und ersetze herkömmliche Glühbirnen durch energieeffiziente LED-Lampen. Kleine Veränderungen können einen großen Unterschied machen!
- ☐ Unterstütze lokale Produzenten: Kaufe Lebensmittel und Produkte aus deiner Region, um Transportwege zu minimieren und lokale Wirtschaften zu stärken. Dadurch förderst du auch eine nachhaltige Landwirtschaft.
- ☐ Nutze öffentliche Verkehrsmittel oder Fahrrad: Versuche, dein Auto öfter stehen zu lassen und stattdessen auf öffentliche Verkehrsmittel oder das Fahrrad umzusteigen. Das hilft nicht nur der Umwelt, sondern auch deiner Gesundheit.
- ☐ Teile dein Wissen: Teile deine nachhaltigen Erfahrungen und Tipps mit anderen in deinen sozialen Netzwerken. Gemeinsam können wir eine größere Wirkung erzielen!

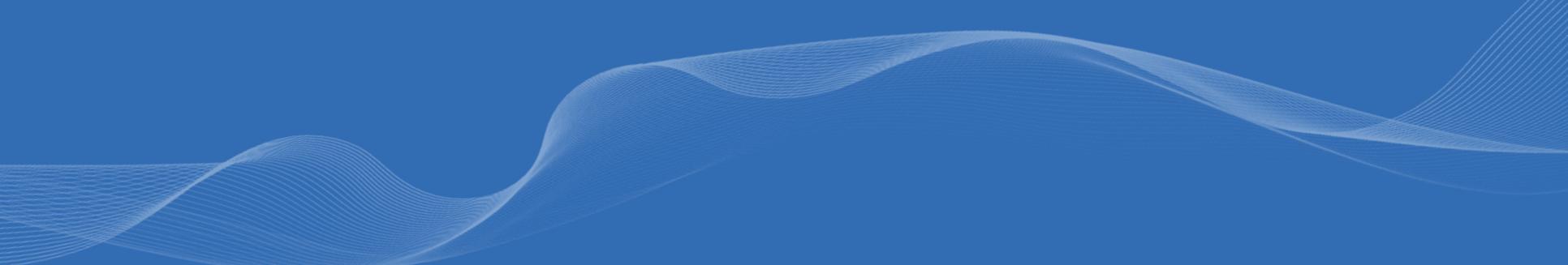
Lasst uns unsere Stimmen für den Umweltschutz erheben und gemeinsam eine nachhaltige Zukunft aufbauen. Jeder einzelne Schritt zählt! 🌱🌍 #nachhaltigkeit #Umweltschutz #GemeinsamFürEineBessereZukunft

„Schreibe einen Instagram-Beitrag zu einem Bild von einer LED-Leuchte zum Thema Energiesparen. Du bist der Inhaber eines kleinen Lampengeschäfts. Beschränke dich auf 250 Zeichen.“

 ✨💡 Energiesparen mit Stil! 💡✨

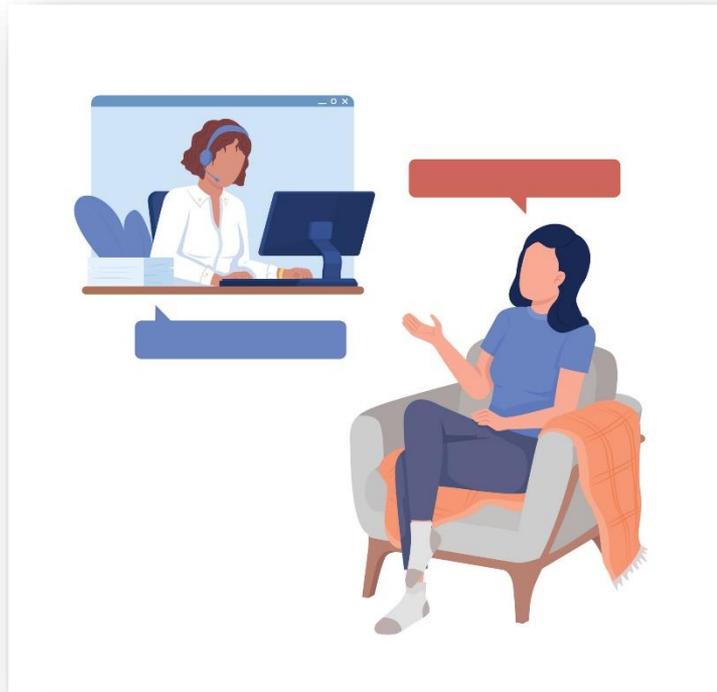
Unser neues LED-Wunder bringt nicht nur Licht in dein Zuhause, sondern auch Ersparnisse auf deiner Stromrechnung! 🌍💡 Diese energieeffiziente Schönheit vereint Style und Nachhaltigkeit. Sparen wir gemeinsam Energie und schonen unsere Umwelt! 🌱💚

#LEDLicht #Energiesparen #Nachhaltigkeit



06

Fazit und Fragen



- Digitale Technologien ersetzen das persönliche Beratungsgespräch nicht 1:1 – sondern können Möglichkeiten der Kundenberatung **erweitern!**
- Kundenerwartungen und -bedürfnisse haben **geändert** – passen Sie sich an!
- Es gibt keinen allgemeingültigen Lösungsvorschlag – machen Sie sich Gedanken, was Sie **leisten** können und wollen!
- Digitale Methoden in der Kundenberatung erfordern **Aufgeschlossenheit** und **Kenntnisse** im Umgang – setzen Sie sich damit intensiv auseinander und sensibilisieren Sie Ihr gesamtes Team!

- 12.06.2023 | 08:30 Uhr | IT-Sicherheit im Handel
- 14.06.2023 | 08:30 Uhr | Erfolgreich nachhaltig handeln – Wie sich Nachhaltigkeit im Handelsumfeld erfolgreich umsetzen lässt
- 20.06.2023 | 08:30 Uhr | Einstieg in die Suchmaschinenoptimierung
- 27.06.2023 | 08:30 Uhr | Digitale Sichtbarkeit – überlebenswichtig, aber kein Hexenwerk
- **11.07.2023** | 08:30 Uhr | Kundenkommunikation im Multikanalvertrieb erfolgreich gestalten
- und weitere: <https://www.stmwi.bayern.de/erfolgreich-handeln/veranstaltungskalender/>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstr. 25

93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1901

Fax: 0941 943-1888

E-Mail: info@ibi.de

