



KI – Chancen für den Handel

CEM Convention 2026 · Frankfurt · 06. Mai





**Vertrieb trifft
Technologie.**

**Praxis trifft
Anwendung.**



**Alexander
Schölch**



**Dominik
Bauer**



Ein ganz normaler Dienstag.

*Mitarbeitergespräch. Reklamation.
Quartalsbericht. Kaffeeautomat.*





**CX passiert
zwischen anderen
Aufgaben.**





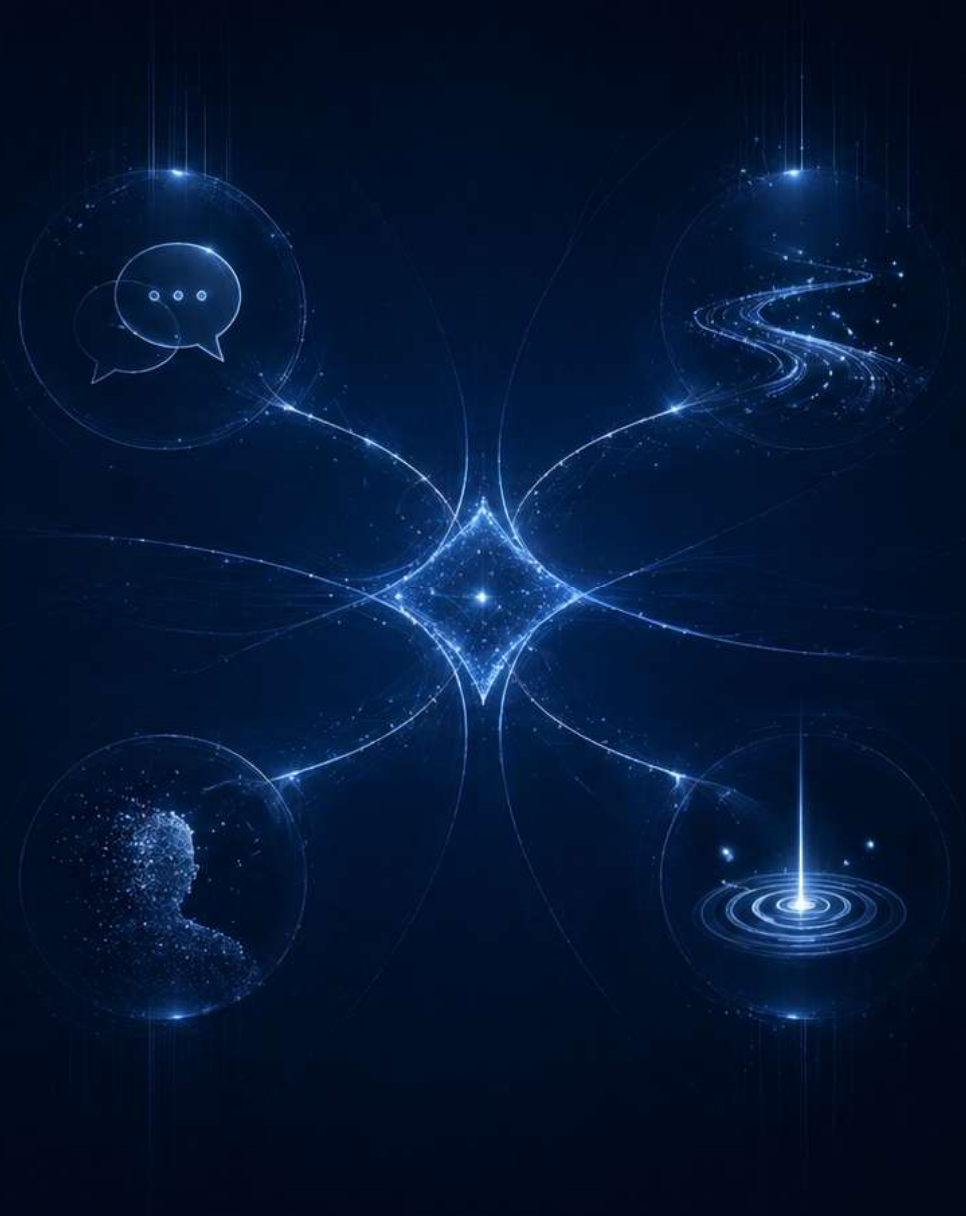
Vier Lücken. Ein Muster.

Was Kunden sagen.

Was danach passiert.

Wer still verschwindet.

Was wirklich wirkt.





**Haltung allein ist
nicht skalierbar.**





Nicht alles. Das Richtige.

*Drei Bereiche. Heute. Messbar.
Am richtigen Hebel.*





Die drei Hebel

Zuhören. Nachfassen. Steuern.





Das Gespräch, das nicht endet.

→ ein stetig wachsender
organischer Wissenspool
schafft heute eine neue
Entscheidungsgrundlage.

Durch hochentwickelte Prozesse werden
Gespräche und Datenpunkte zu
spezifischem CEM-Wissen. Die Customer
Journey wird so auf das nächste Level
gehoben. Eine gute Kundenbeziehung ist kein
Zufall oder Bauchgefühl mehr, sondern ein
strukturierter und einheitlich Prozess für jeden
Kunden.

→ Transkriptions-Technologien
machen aus echten Gesprächen
sichere & belastbare Datenpunkte

→ Kontaktpunkte werden
standardisiert zugänglich und
schaffen einen besseren Durchblick
und Betreuung des Kunden





Der ehrlichste Moment der Journey.

→ Welche Bedürfnisse sind vom Kunden noch offen?

→ Wie geht's die Customer Journey weiter:
nach der Werkstatt?
nach der Probefahrt?
nach dem Angebot?

→ Was müssen wir machen, um eng am Kunden bleiben zu können?

Alle Listen (6) - 35 Leads
Übersicht aller Lead-Listen und deren Status

IT Security Update Angebot 1 Leads

Gebrauchtwagen Sonderaktion 25 Leads

Anrede	Name	Telefon	E-Mail	Unternehmen	Status	Erstellt	Summary	Aktionen
Herr	Dominik Bauer	01766070998	-	-	Nicht erreicht	6.2.2026		
Frau	Tamara Minge	+4915188473823	-	-	Wartend	6.2.2026		
Frau	Diana Heck	+495619203767	-	-	Wartend	6.2.2026		
Frau	Britta Kraft	+49174200922	-	-	Wartend	6.2.2026		



Wenn Nicht-Kauf zur wertvollsten Rückmeldung wird.

CAMPAIN INTELLIGENCE

→ Kontaktmomente konstant erfassen und durch individuelle Ansprache zurückspielen. Nachfass-Dialoge werden so Teil der Kundenerfahrung und schafft eine verbesserte Datenlage für eine stetige Verbesserung.

Es entstehen erstmalig systematische Auswertungen der Customer Journey und **Handlungsempfehlungen** für jeden individuellen Kunden. Mithilfe von spezifischen Agenten-Systemen bleibt kein Potential mehr auf der Straße liegen.





Vom Reagieren zum Steuern.



JLR



KI – Chancen für den Handel

Vielen Dank

Dominik Bauer & Alexander Schölch

