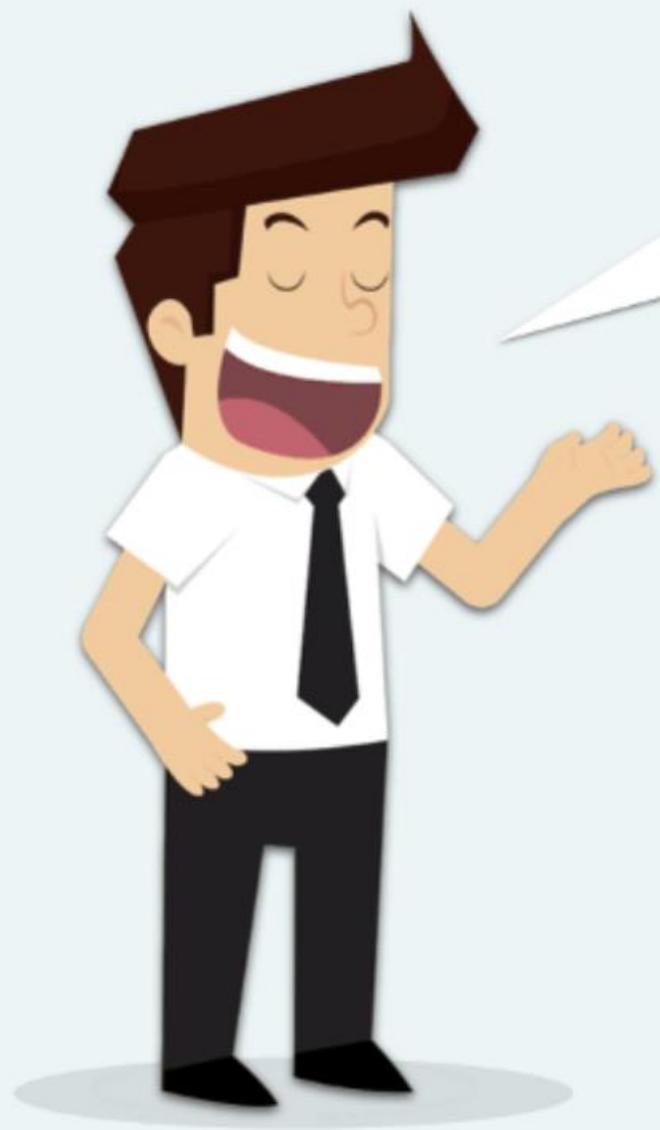


Patrick Veenhoff | Katharina Stapel | Sales Summit24

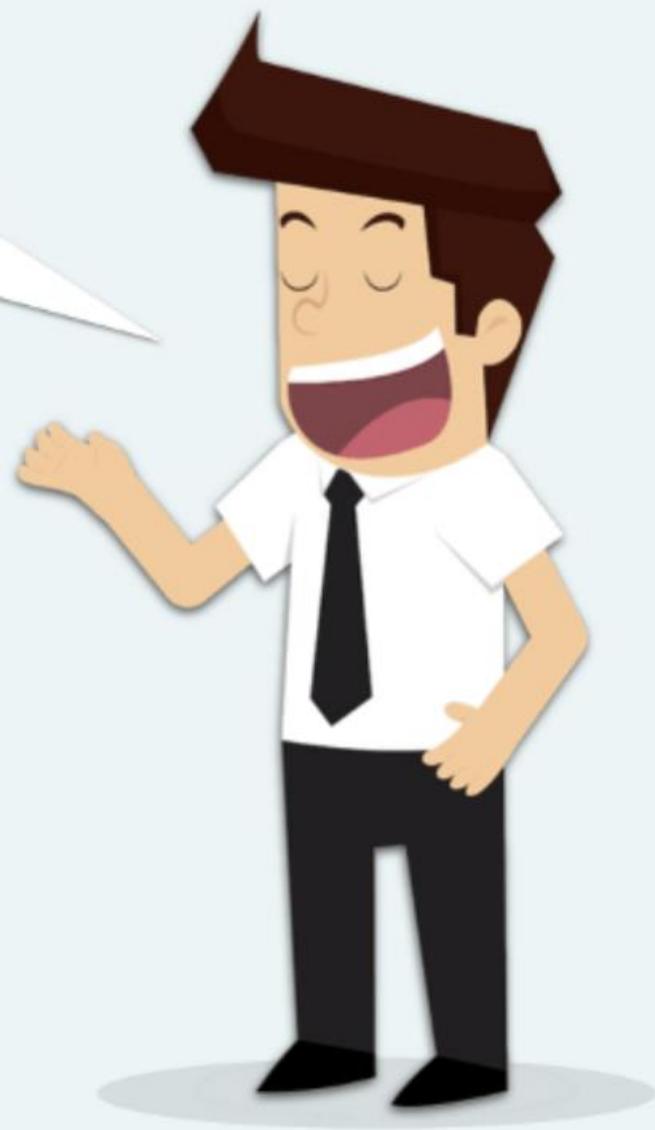
Turn behavior into profit





9!

6!



1

EIN LIKE IST NOCH KEIN KAUF

SALESSUMMITZ4

2

KUNDEN VERHALTEN SICH

SALESSUMMITZ4

3

**MITARBEITER VERHALTEN SICH
AUCH**

SALESSUMMITZ4

4

**AH, KEINE DATEN.
ALSO NUR MEINUNG.**

SALESSUMMITZ4

EIN LIKE IST NOCH KEIN KAUF



A young child with light hair is eating a chocolate ice cream cone. The child has chocolate smudges on their face and hands. The background is dark and out of focus. The text 'Wie funktioniert Verhalten?' is centered in white, flanked by two horizontal orange lines.

Wie funktioniert Verhalten?



Kann man Verhalten vorhersehen?

Aktion

Reaktion

Ergebnis

A young child with light hair is eating a chocolate ice cream cone. The child has chocolate sauce smeared on their nose and mouth, and their hands are also covered in chocolate. The child is wearing a green and red striped shirt. The background is dark and out of focus.

Welche Variablen sind wichtig / unwichtig?

**Kontext
(z.B. Ort)**

Verhalten

Haarfarbe

Hobbies

wichtig

unwichtig

Zeit

Geschlecht

Alter

Herkunft







KUNDEN VERHALTEN SICH













A large, dark gray, stylized number '3' is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text.

**MITARBEITER VERHALTEN SICH
AUCH**

**Warum Verhalten der Weg
zum Glück ist?**

Die Arbeit mit Persona...

- Männlich
- Geboren 1948
- Aufgewachsen in UK
- Zweimal verheiratet
- Zwei Kinder
- Liebt Hunde
- Wohlhabend
- Verbringt die Winterferien gerne in den Alpen











Blender-Komplexe

Wir müssen aber!

Das muss so

Das ist zu einfach

Das macht man nicht

So geht das nicht

Bei uns ist das etwas schwieriger

Neeeeeee!

Das hat noch nie geklappt

Das weiß ich nicht

Blender -Komplexität

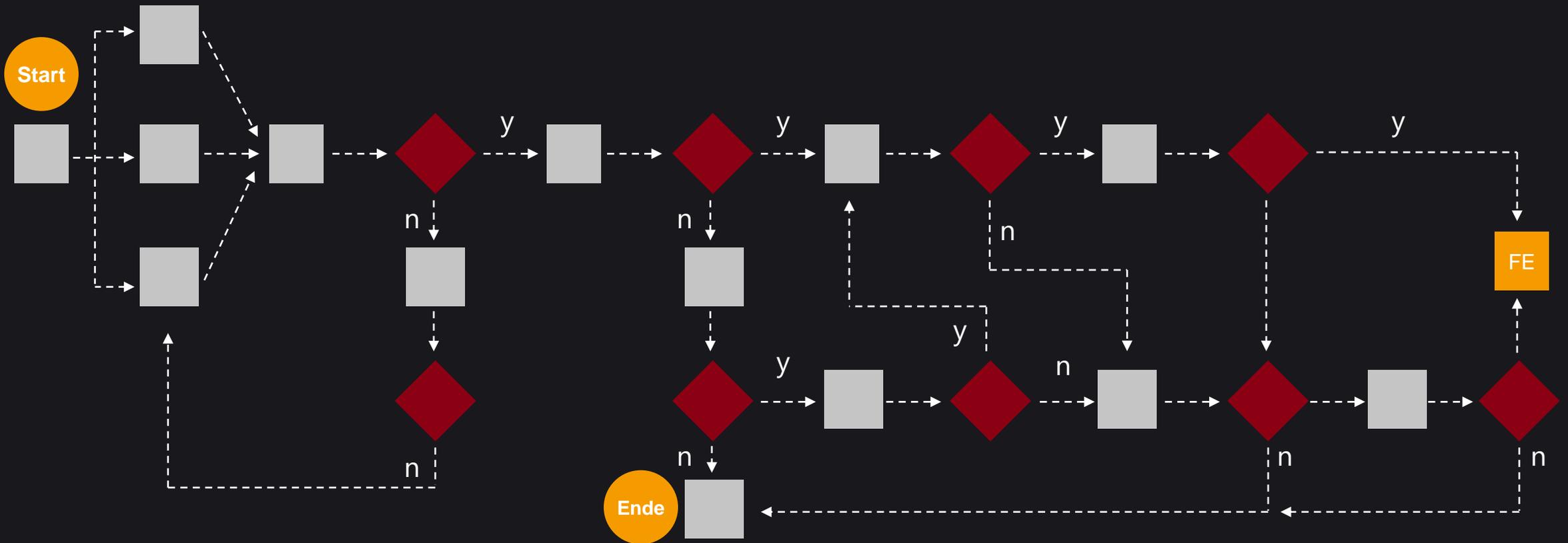
- Wir müssen aber
- Das ist zu einfach
- So geht das nicht
- Das hat noch nie geklappt
- Bei uns ist das schwieriger
- Das weiß ich nicht

Fakten – Simplifikation

- Vertrauen in Daten
- Vertrauen in Prozessen
- Vertrauen in Neues



**AH, KEINE DATEN.
ALSO NUR MEINUNG.**



Awareness

Consideration

Conversion

Daten

Nutzen

Kommunikation

Channel

Kunde

Bedarf

Angebot

Shop

Markt

Bedürfnis

Retail

Bilanz

Marketing

Sales

Customer Success

User Journey

Business Journey

Mitarbeiter Journey

Umsatzsteigerung durch Daten



Verhaltensdaten nutzen



Mitarbeiter und Kunden matchen



Ständige Optimierung





Patrick Veenhoff

outlierlab



Patrick.Veenhoff@outlierlab.io



www.outlierlab.io

Katharina Stapel



fux@stapelfux.de



www.stapelfux.de