



**INGRID GERSTBACH**

**Dem Kunden verpflichtet**

Mit Empathie und Kreativität Innovationen schaffen

288 Seiten, gebunden

ISBN 978-3-86936-867-2

€ 34,90 (D) | € 35,90 (A)

GABAL Verlag, Offenbach 2018

## Empathie = Kundenbindung = Innovation

Künstliche Intelligenz, die selbstständig Entscheidungen trifft und eine fortschreitende Automatisierung, die unzählige Arbeitsplätze grundlegend verändern wird – für die Wirtschaft ist *jetzt* die Zeit gekommen, sich zu transformieren. Unternehmen sollen loslassen, „schlanker“ denken, schneller Fehler machen, um daraus zu lernen und noch coolere technische Features zu entwickeln. Aber in einer Welt, die besessen ist von innovativen Entwicklungen, bleiben die tatsächlichen Kundenbedürfnisse oft auf der Strecke.

Wie es dennoch gelingt, Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die Menschen begeistern? Der Schlüssel liegt für die österreichische Design-Thinking-Queen Ingrid Gerstbach ganz klar in der emotionalen Verbindung. Für sie steht fest: Nur wenn ein Unternehmen es schafft, auf einer emotionalen Ebene mit seinen Kunden in Kontakt zu treten und herauszufinden, was diese bewegt und was sie wirklich wollen, wird es Produkte und Services entwickeln, die ankommen.

In ihrem praxisnahen neuen Buch *Dem Kunden verpflichtet* zeigt Ingrid Gerstbach ihren Lesern einen Prozess für Innovation auf und demonstriert, wie sie sich selbst und ihrem Team helfen können, erfolgreiche und emotionale Produkte zu konzipieren und aufzubauen. Der Schlüssel dazu ist Empathie. Sie führt ihre Leser Schritt für Schritt durch den Prozess zur erfolgreichen Kundenbindung mittels Empathie. Dabei beschreibt sie anschaulich und anhand konkreter Beispiele aus der Unternehmenspraxis, wie führende Unternehmen durch Storytelling und Iteration positive Emotionen bei ihren Kunden hervorrufen, deren Verhalten verändern und eine direkte Verbindung mit ihren Kunden herstellen. Dieses Buch wird die Art und Weise, wie Sie über erfolgreiche Produkte, Prozesse und Services denken, für immer verändern.

Die spielend leichte Umsetzung ermöglicht die Design-Thinking-Expertin mit einer ganzen Bandbreite an Methoden. Sei es *Visualisieren durch Prototypen*, *Reframing*, *Bodystorming*, *Use Case*, *Cultural Probes* oder *Synthese*. Sie alle bieten die Chance, Kreativität und Empathie im Unternehmen zu fördern, zu stimulieren und sichtbar zu machen.



Ingrid Gerstbach ist Expertin für Design Thinking und Innovationsmanagement, Wirtschaftspsychologin und Unternehmensberaterin. Sie sieht sich als Entwicklungshelferin für Unternehmen, um Innovationen, neue Erfolgspotenziale und nachhaltige Wertschöpfung zu ermöglichen. Dazu unterstützt sie mittelständische Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von Veränderungen und hilft ihnen, Projekte erfolgreich zu gestalten und konkurrenzfähig zu machen. <https://gerstbach-designthinking.com/>