

Die Autoren und Experten dieser Ausgabe



**Urs Frey (\*1968)**  
Prof. Dr.

Urs Frey ist Mitglied der Geschäftsleitung des Schweizerischen Instituts für Klein- und Mittelunternehmen sowie Mitglied der Geschäftsleitung des Center for Family Business HSG der Universität St. Gallen (CFB-HSG). Er lehrt und forscht im Bereich der strategischen Unternehmensführung in mittelständischen Familienunternehmen. In Praxisprojekten und Erfahrungsgruppen des Instituts setzt er sich mit Führungsaspekten und -eigenheiten von familiengeführten Unternehmen auseinander.



**Christoph Portmann (\*1961)**  
Berater und Referent

Christoph Portmann ist Inhaber von ScoreMarketing.ch in Stäfa und Partner der Agentur für Marketing und Kommunikation amakom in Wetzikon. Er verfügt über 15 Jahre Erfahrung in leitender Stellung und als Mitglied der Geschäftsleitung bei international tätigen Unternehmen. Nach einer technischen Grundausbildung und Weiterbildung in Betriebswirtschaft, Marketing, Kommunikation und Verkauf ist er heute Berater von kleinen und mittleren Unternehmen. Zudem unterrichtet er an Fach- und Businessschulen, ist als Fachvorstand bei Berufsprüfungen, als Referent sowie als Autor tätig.



**Barbara Haas-Schöttli (\*1954)**  
Kommunikationstrainerin

Barbara Haas-Schöttli, PR-Beraterin und Kommunikationstrainerin, ist seit 1985 Inhaberin der Einzelfirma bhs-training.ch. Haas-Schöttli trainiert im Auftrag von Unternehmen Mitarbeitende mit Kundenkontakt zu Themen wie «Kundenorientiertes Verhalten» oder «Reklamation als Chance». Zuvor war sie auf Unternehmensseite Kundendienstverantwortliche und in der Produkt- und Verkaufsschulung tätig. In ihren Trainings legt sie besonderen Wert auf anwendbare Tipps für Verkauf und Kommunikation, die den Kundenkontakt vereinfachen.



**Teresa V. Mandl (\*1972)**  
Dr., Dozentin

Teresa V. Mandl ist Dozentin am Zentrum für Marketing Management an der ZHAW School of Management and Law und Mitautorin der Studie «Swiss CRM 2012 – Einsatz und Trends in Schweizer Unternehmen». Ausserdem ist sie Inhaberin und Geschäftsführerin der T.V.T. swissconsult GmbH, eines Schweizer Beratungsunternehmens für Innovation, strategische Produktentwicklung und werkstofforientiertes Design. Im Januar 2012 verlieh ihr die Zeitschrift «Women in Business» den Titel «Business Newcomer des Jahres».



|  |           |
|--|-----------|
| <b>Kundenpflege – Zufriedene Kundinnen und Kunden zahlen sich aus</b>   Urs Frey   | <b>04</b> |
| <b>So bringen Sie Ihre Kundinnen und Kunden ins Schwärmen</b>   Christoph Portmann | <b>13</b> |
| <b>Auf Feedback und Beschwerden richtig reagieren</b>   Barbara Haas-Schöttli      | <b>20</b> |
| <b>Kundendaten gezielt sammeln und nutzen</b>   Teresa V. Mandl                    | <b>26</b> |
| <b>Praxisbeispiele: Artho Bodenideen AG, St. Gallen</b>                            | <b>11</b> |
| <b>Alder's-Food AG, St. Gallen</b>   | <b>18</b> |
| <b>Alpinschule Tödi GmbH, Kaltbrunn</b>  | <b>24</b> |
| <b>Glossar: Fachbegriffe kurz erklärt</b>  | <b>29</b> |
| <b>Vorschau</b>  | <b>30</b> |
| <b>Das ku-Unternehmensführungsmodell</b>   | <b>31</b> |

**TITELBILD.** Gut ausgerüstet für den Aufstieg: Frigidin Hauser begutachtet in seinem Geschäft Frigg Sport einen Bergpickel.

