

Die Autoren der Studie «Touchpoint reloaded»



PROF. DR. NILS HAFNER

Prof. Dr. rer. pol. Nils Hafner ist internationaler Experte für den Aufbau langfristig profitabler Kundenbeziehungen. Er ist Professor für Kundenbeziehungsmanagement an der Hochschule Luzern, leitet zwei Studienprogramme zum Digital Banking und zum Sales und Marketing im Banking. Prof. Dr. Hafner studierte Betriebswirtschaftslehre, Psychologie, Philosophie und Neuere Geschichte in Kiel und Rostock, Deutschland. Er promovierte im Innovationsmanagement/Marketing über die Qualitätssteuerung von Call Center Dienstleistungen. Nach einer Tätigkeit als Practiceleader CRM bei einem der grössten Beratungshäuser der Welt baute er von 2002 bis Mai 2006 das erste CRM-Masterprogramm im deutschsprachigen Raum auf. Heute ist er als Autor und internationaler Key-Note Speaker tätig und berät Geschäftsführungen und Vorstände. Sein Schwerpunkt in der Beratung liegt im Bereich langfristig profitabler Servicestrategien.

In seinem Blog «Hafner on CRM» und seinem Podcast «Hafners CX Podcast» versucht er, dem Thema seine informativen, schönen, schlimmen, tragischen und lustigen Seiten abzugewinnen. Dort veröffentlicht er auch seit 2006 die CRM Trends des Jahres, seit 2020 zusammen mit dem deutschen Berater Harald Henn den CEX Trendradar, der inzwischen international eine relevante Entscheidungs-Grundlage für Technologie und Prozessberatungen im Top Management geworden ist und von weltweiten Technologie-Anbietern systematisch gefördert wird. Ende 2018 erschien sein Amazon Nr. 1. Bestseller «Die Kunst der Kundenbeziehung» in der zweiten Auflage bei Haufe. Anfangs 2024 erschien der von ihm zusammen mit Sophie Hundertmark herausgegebene Sammelband «Kundendialog-Management» bei Springer Gabler.