



**Herzlich willkommen**





**Kunden kaufen bei Ihnen:  
Positive Emotionen  
Glück, Genießen, Freiheit,  
Wohlfühlen, Spaß, Entspannung,  
Wertschätzung, Sicherheit etc.**



**Der Zweck Ihrer Unternehmen  
ist Herstellung und Vertrieb  
von Emotionen**





**Emotion Marketing©**

**Emotion Selling©**

**Dr. Gerhard Bittner**



**Kunden kaufen Emotionen**  
**16% Marktanteil, 92% des Gewinns**



**?**

**Wieviel % des Börsenwertes  
großer Marken ist Emotion?**

**Apple**

**Coke**

**Porsche**



**Dr. Gerhard Bittner**

- **BWL, Psychologie, Medizin**
- **Universität Essen und USA  
Lehre und Forschung**
- **Neurowissenschaft,  
Psychologie der Bestleistung**
- **Leitung internationale  
Forschergruppe**
- **Leitung Facharztausbildung  
Stressmedizin**
- **Consulting – Strategie -  
Training**
- **Autor**
- **Kunden: Apple, Porsche,  
Big Pharma und Dax - Konzerne**



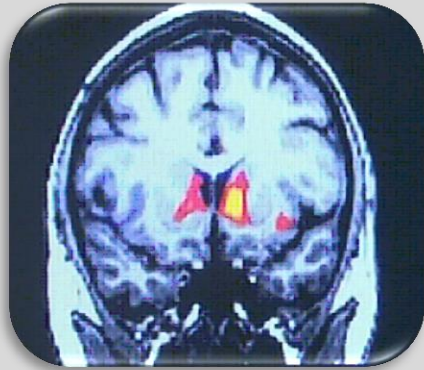
**Prof. Antonio Damasio – Neurobiologe  
„Informationen schreiben Spuren in Gehirn und Körper“  
Physiologische Marker**





**Daniel Kahneman**  
**Nobelpreis 2008**

**„Das Unterbewusstsein ist maximal,  
das Bewusstsein minimal relevant.“**



**Emotion  
Positiv**



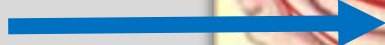
**Fakten  
Überlegen**



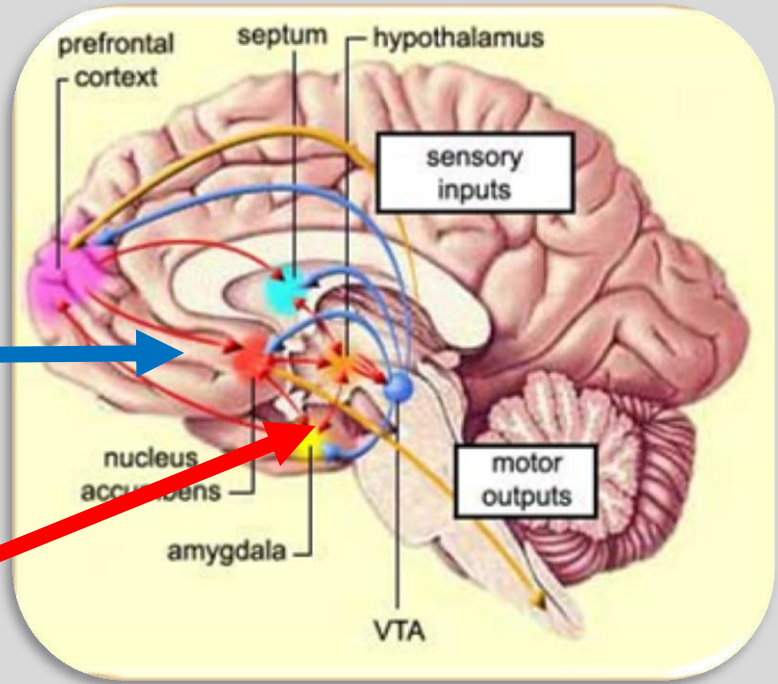
**Emotion  
Negativ**

**Emotionen wechseln in Sekunden**

**Nucleus accumbens**  
Positive emotions



**Amygdala**  
Negative emotions



## Die Einkaufszentren im Gehirn

**Emotionen sind Kontrollsystem  
+ Bewertungssystem + Entscheidungssystem**

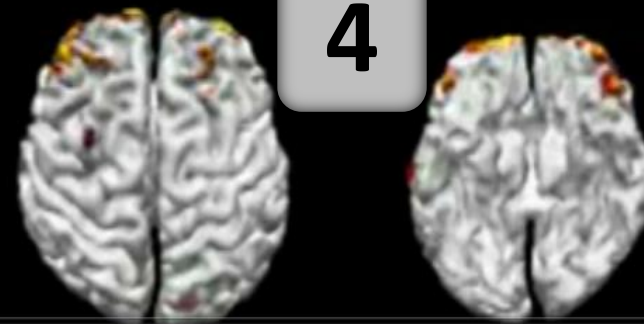
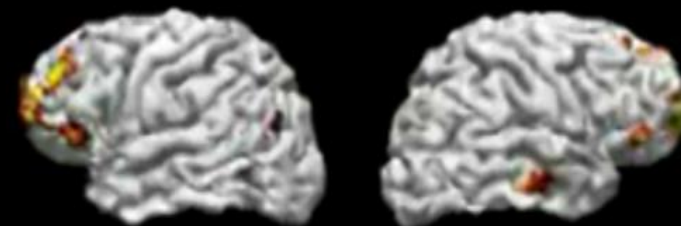


A glowing blue brain is shown in a side profile, set against a dark blue background. The brain's surface is highly detailed, showing the characteristic folds and grooves. The text "Erstmalig messbar" is written in a bold, white, sans-serif font across the middle of the brain.

**Erstmalig messbar**

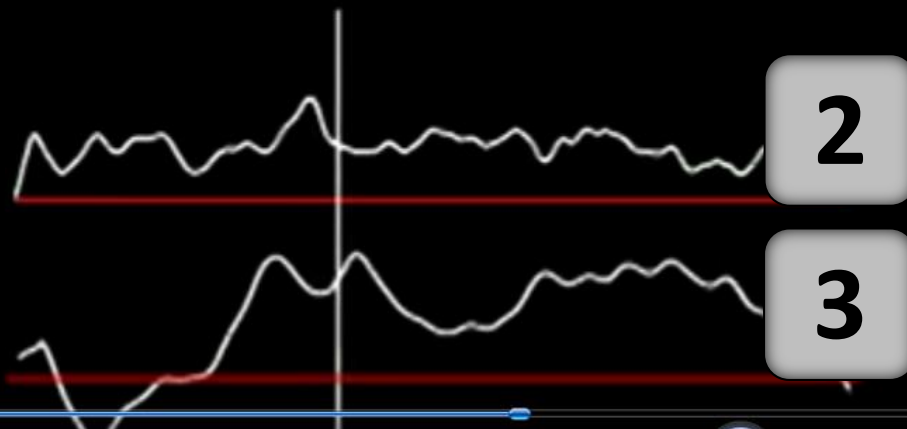


**Modernes MRT**



Overall  
Engagement  
NEs = 4.91

Emotional  
Valence  
EVS = 11.1



## Emotionen messen

- 1 Eye Tracking
- 2 Stresslevel – arousal
- 3 Emotional Value
- 4 F – MRT





**Prof. Dr. Antonio Damasio – Neurobiologe  
„Ohne Emotionen keine Entscheidungsprozesse“**

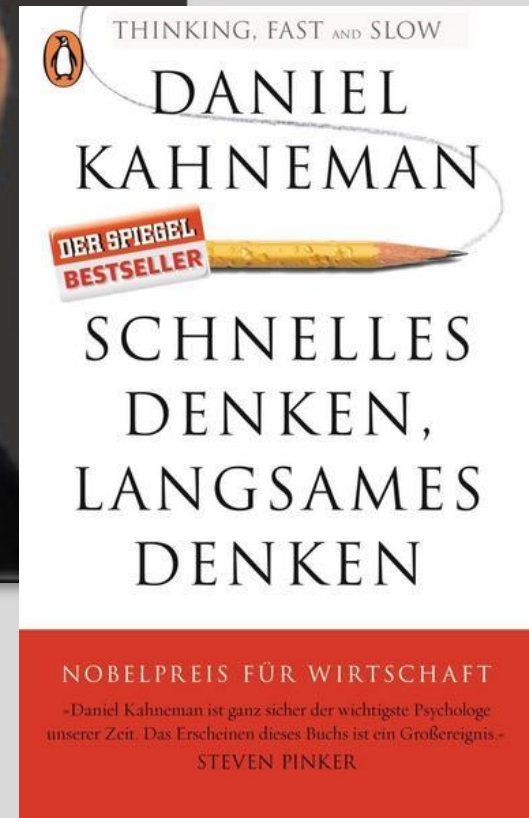


**Zu 50% - 80% entscheiden Emotionen  
über die Qualität von  
Gesprächen,  
Homepages,  
Werbespots,  
Kampagnen  
Produkten**



**Daniel Kahneman  
Nobelpreis 2008**

**„Alle Entscheidungen fallen im Unterbewusstsein.“**





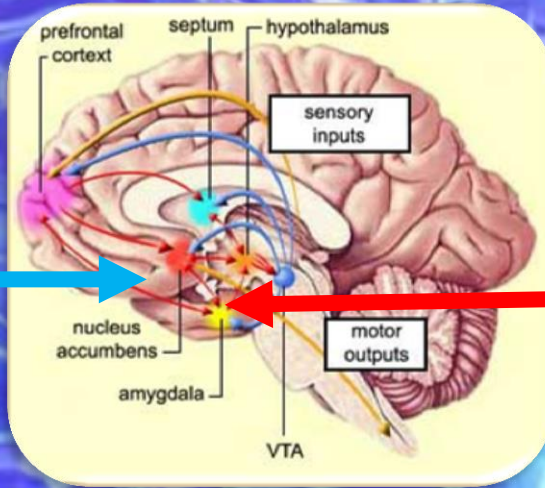
A glowing blue brain with white text overlaid. The brain is shown in a lateral view, with its characteristic folds and sulci. The text is centered over the brain and reads: "Was passiert wirklich? Die Wissenschaft von der 1/1000 Sekunde".

**Was passiert wirklich?  
Die Wissenschaft von  
der 1/1000 Sekunde**



1/1000 sec  
2.150.000.000

**Nucleus accumbens**  
Positive Emotionen



**Amygdala**  
Negative Emotionen

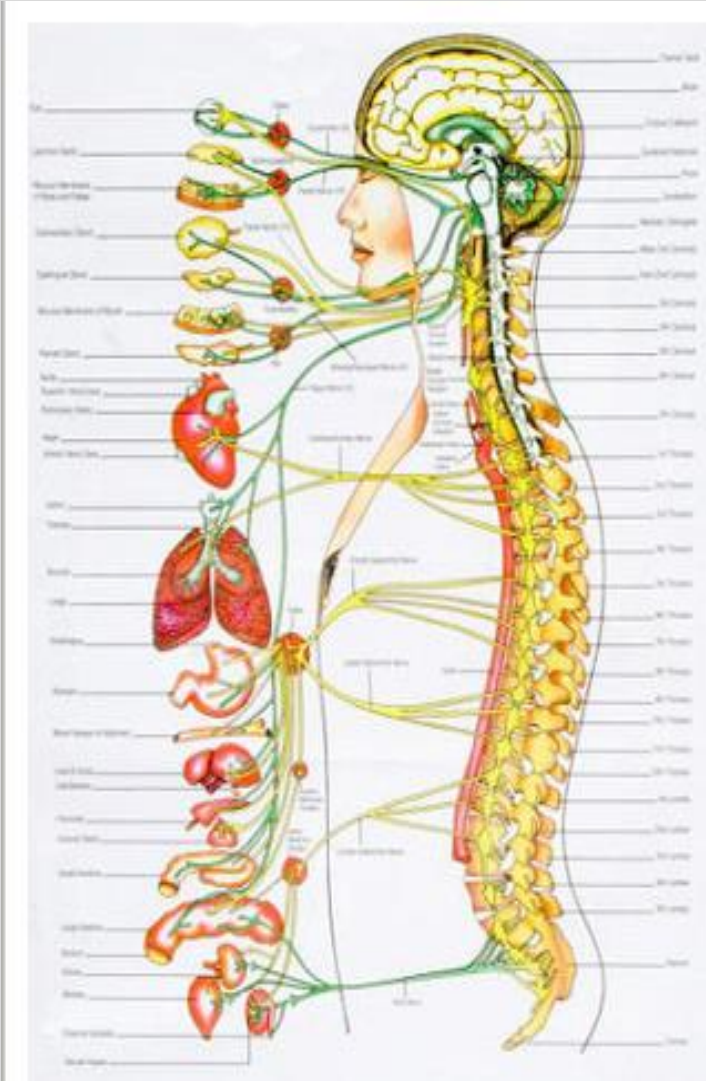


# Die Bilanz





**Medizin**  
**Körperreaktion**



# Stress beginnt im Kopf

**1 Wort = Stimulus**

**schaltet den gesamten  
Organismus.**

**Immer!**



**Speichern**



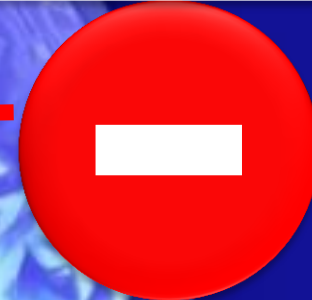
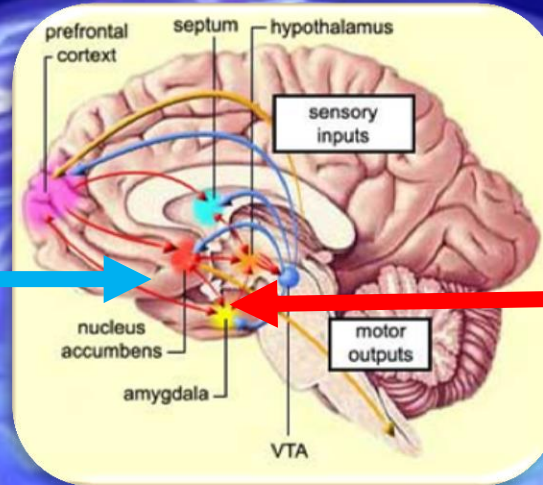
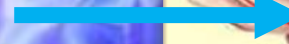


**Speichern für  
immer**



Nucleus accumbens  
Positive Emotionen

Amygdala  
Negative Emotionen



**Das Emotionskonto**  
**20.000 – 60.000 Buchungen pro Tag**



+

-

**Jeder Mensch  
Jedes Gespräch  
Jedes Unternehmen  
ist ein Konto**

A glowing blue brain is centered within a dark blue rounded square. The brain is rendered with a bright cyan glow, highlighting its complex, folded surface. Overlaid on the brain is the German word 'Unternehmensstrategie' in a clean, white, sans-serif font, split into two lines: 'Unternehmens-' on the top line and 'strategie' on the bottom line.

**Unternehmens-  
strategie**



## **Masterstrategie und Credo:**

**Entwickeln Sie das emotional attraktivste Unternehmen**

**Suchen Sie die besten Mitarbeiter – Emotion Seller**

**Suchen Sie die besten Führungskräfte – Motivatoren**

**Investieren Sie viel in gute Mitarbeiter**

**Trennen Sie sich von negativen Mitarbeitern**

**Investieren Sie in top Kommunikation an jeder Stelle im Unternehmen**

**Kostensenkungen niemals bei den wichtigen Emotionsfaktoren**





## **Masterstrategie und Emotionskultur**

**Laden Sie Ihre Marke mit großen Emotionen auf  
Schaffen Sie die positivsten Assoziationen  
(Homepage, Werbung, ...)**

**Arbeiten Sie nur mit Agenturen,  
die wissenschaftlich zertifiziert sind**

**Machen Sie Klicks und positive Kundenbewertungen zu KPI`s**



**Führung  
Mitarbeiter**

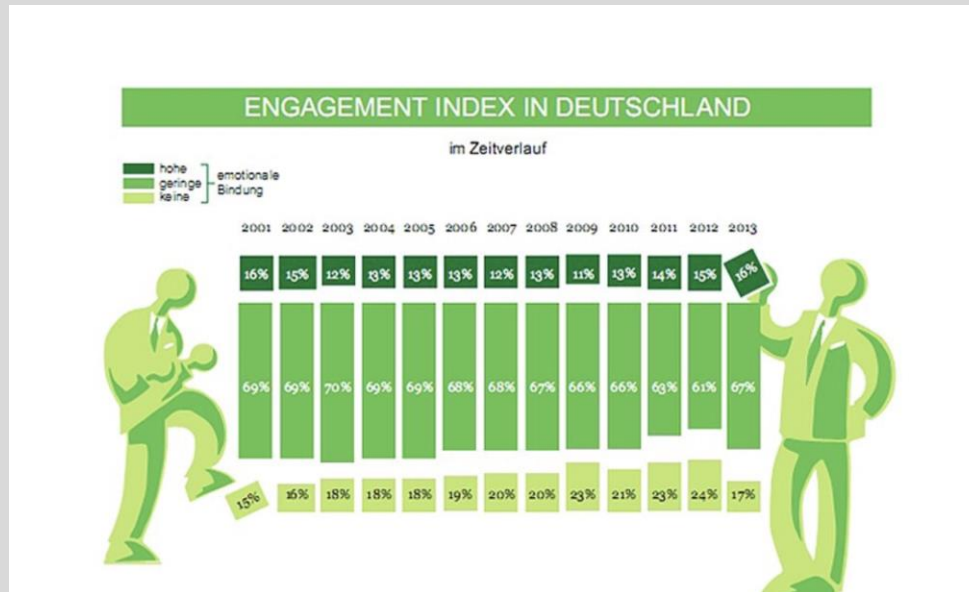
# GALLUP ENGAGEMENT INDEX - DACH

VERGLEICH DEUTSCHSPRACHIGER RAUM (2014-2016)



Im DACH-Vergleich ist die Mitarbeiterbindung im Deutschland am besten. © Gallup Engagement Index

**Engagement : Motivation + WERT – Schätzung  
= 10% – 20% höhere Netto-Produktivität**



**Nur 12% -15% der Mitarbeiter haben hohe Bindung  
 Ca. 70% würden wechseln**

**Ursachen:**

**Mangelnde Wertschätzung der Führung**

**Unklare Ziele**





**Kunden**



## **Kunden erwarten:**

**Gute Laune**

**Persönliche Wertschätzung**

**Positive Sprache – positive Worte**

**„Wie geht es Ihnen?“ – Echtes Interesse**

**„Was ist Ihnen wichtig?“ – Focussiertes Fragen**

**Verwöhnen**

**Gastlichkeit – Kaffee etc.**



## **Kunden demotiviert:**

**Schlechte Laune**

**Nicht grüßen**

**Warten**

**„Geht nicht...“**

**Negative Sprache – negative Themen**

**Worte wie: Nicht, müssen, geht nicht, Problem**

**Monologe statt Fragen**

**Nur Kunde sein statt Gast**



**Homepages**





*Don't just fly,*  
**FLY BETTER**

Mehr erfahren

*FLY BETTER*





VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE

# Dubai

Buchung Economy Class Klasse Hin- und Rückflug bis 29. Apr 19

**ab EUR 399\***



THAILAND

# Bangkok

Buchung Economy Class Klasse Hin- und Rückflug bis 29. Apr 19

**ab EUR 510\***



THAILAND

# Phuket

Buchung Economy Class Klasse Hin- und Rückflug bis 29. Apr 19

**ab EUR 593\***



MALEDIVEN

# Malé

Buchung Economy Class Klasse Hin- und Rückflug bis 29. Apr 19

**ab EUR 664\***



Website durchsuchen

# TUI FLUG DEALS

**JETZT ABHEBEN**

BIS 29.04.2019 FLÜGE ZU TRAUMPREISEN BUCHEN

HIN & RÜCKFLUG AB 99 €



Pauschalreise

Hotel

Flug

**% DEALS**

Ferienwohnung

Kreuzfahrten

Mietwagen

Rundreisen

...

Wo soll es hin gehen?  
Land, Region, Ort, Hotel

Von wo?  
7 Abflugorte

**Suchen**

Wann & wie lange?  
29.04.2019 - 24.05.2019, 1 Woche

Wer reist mit?  
2 Erwachsene

**SOFORT 50 € SPAREN**

Mit dem Coupon für Mallorca, Kreta, Fuerteventura uvm...

01

TAG

02

STUNDEN

44

MINUTEN

04

SEKUNDEN

**ZUR AKTION**

FEEDBACK





## **Empfehlungen**

**Große Emotionen kommunizieren**  
**Bildwelt mit den positivsten Emotionen schaffen**  
**80% Bilder/Videos**  
**Nutzen kommunizieren statt Produktinfos**  
**Wenig Text (Gehirne lesen nicht gern)**



A glowing blue brain is centered within a dark blue rounded square. The brain is rendered with a bright cyan glow, highlighting its intricate folds and structure. Overlaid on the brain is the German text "Die Macht der Worte" in a clean, white, sans-serif font, arranged in two lines.

**Die Macht der  
Worte**



## **Empfehlungen**

**Definieren Sie hohe Standards für**

- **Kundenkontakte**
  - **Kundengespräche**
  - **Positive Sprache, Wortschatz...**
- 
- **Wir empfehlen Controlling und Feedback**



**Fazit**



## **Emotion Marketing - Emotion Selling**

**Emotionen sind das  
meistverkaufte Produkt  
der Welt.**





## **Emotion Marketing – Emotion Selling**

**Kunden geben das meiste Geld für  
positive Emotionen aus.**



## **Emotion Marketing – Emotion Selling**

**Emotionen sind ein harter  
Kapitalfaktor,  
kein soft fact.**



## **High Impact Marketing - High Impact Selling**

**Wer Emotionen nicht versteht  
oder missachtet,  
vernichtet Kapital, Marktanteile,  
Umsätze und Existenzen.**



**Emotion Selling:**  
**30 % weniger Budget**  
**30 % weniger Zeit**  
**3 x mehr Wirkung**





**Herzlichen Dank  
Alles Gute für Sie**