

No-Line Dinner // Customer Experience Design

mcbw Interview mit Felix Brennecke

Sind Sie hungrig auf Inspiration? Wir auch!

Im Rahmen der Munich Creative Business Week (mcbw) veranstaltet rpc eine kulinarisch-technologische Reise zur Kundeninteraktion von morgen. Dabei vermitteln unsere rpc Experten aus den Bereichen Design, Strategie, Data Analytics und Consulting spannende Informationshappen to go. Vom App-Etizer über Foodpairing bis hin zum Speculative Snacking – beim No-Line Dinner ist der Blick über den Tellerrand inklusive. Beim Rundgang durch das rpc-Office durchlaufen die Besucher verschiedene kulinarische Stationen, die ihnen gleichzeitig einen Einblick in die Customer Journey von morgen geben – exklusiv von unseren Experten: CX-Expertin Maïke Burger zum Persona-Design, Data-Analytics Expertin Doris Prauschke zum Predictive Modelling, Change Management Expertin Kerstin Thinner zur agilen Transformation sowie Customer Experience Design Expertin Felix Brennecke zu aktuellen Trends im Retail Design. Eine kleine Vorspeise zum Hauptgericht bietet das folgende Interview mit Felix Brennecke. Freuen Sie sich auf neue Zutaten!

Felix, du arbeitest in unserer Customer Experience Design Line. Welchen Zusammenhang siehst du zwischen deiner Arbeit und kulinarischen Geschmackserlebnissen?

Felix Brennecke: Kundenerfahrungen sind Sinneserlebnisse. Kulinarische Erlebnisse lassen niemanden kalt und sind täglich relevant. Im Customer Experience Design gestalten wir Sinneserlebnisse, um dauerhafte Kundenbeziehungen zu pflegen. In einer digitalen Welt müssen Marken regelmäßig emotionale und persönliche Kundenkontakte initiieren. Eine gute Bewirtung – beziehungsweise Betreuung – kann diese Beziehung vertiefen. Die Gastronomie- und Hotelbranche ist in der persönlichen Kundenansprache weiter als andere Industrien. Bei rpc nutzen wir diese Methoden auch für unsere Kunden und Marken aus den Bereichen Automobil und Konsumgüter. Mit der kulinarischen Reise des No-Line Dinners inszenieren wir in unseren Räumen ein Kundenerlebnis und zeigen an verschiedenen Stationen, wie unsere Experten erfolgreiche Retail-Formate entwickeln.

Was sollen die Besucher vom No-Line Dinner mitnehmen?

Felix Brennecke: Das Besondere am No-Line Dinner ist, dass rpc seine unterschiedlichen Kompetenzen und Hintergründe in einem einzigen Erlebnis zusammenbringt. Ein gemeinsames Essen ist nicht nur die Befriedigung eines Bedürfnisses, sondern auch ein Anlass zur Begegnung. Hier spielt auch das Thema Networking eine große Rolle. Denn wie lassen sich Kontakte besser knüpfen, als bei einem gemeinsamen Dinner? Und genau darum geht es: Know-how auszutauschen, Bekanntschaften zu schließen und obendrein: Neuheiten zu genießen – nicht nur aus kulinarischer Sicht. Am Ende sollen alle Gäste mit einem guten Gefühl im Bauch und ein oder zwei neuen Ideen im Kopf nach Hause gehen.

Felix Brennecke ist Design Manager im Customer Experience Design bei rpc. Zu seinen Kernkompetenzen zählen unter anderem die strategische Beratung und Entwicklung in Brandcontent, Customer Experience und Markenarchitektur sowie crossmediale Designprojekte und räumliche Medieninszenierungen. Sein Herz schlägt für angewandte Kreativität, die Zielgruppen erreicht – auch für das No-Line Dinner inszeniert er besondere Erlebnisse für unsere Gäste.



Ihre Ansprechpartnerin:

rpc – The Retail Performance Company

Inspiring customer-centric transformation

Katharina Weindl

Marketing Manager

Tel.: +49 (0)160 973 244 09, E-Mail: katharina.weindl@rpc-partners.com

The Retail Performance Company

The Retail Performance Company (rpc) ist eine Beratung, die Unternehmen bei vertrieblichen Fragestellungen unterstützt. Mit den Service-Bereichen Consulting, Coaching, Training, HR Services, Retail Design und Data Analytics bieten wir unseren Kunden ganzheitliche Lösungen an, um sie auf dem Weg zu einer kundenorientierten Transformation zu begleiten. Unser Fokus liegt auf der Schaffung inspirierender Kundenerlebnisse für eine nachhaltige und wertschöpfende Beziehung zwischen Marken und Endkunden. rpc wurde im Jahr 2013 als Joint Venture von der BMW Group und der h&z Unternehmensberatung AG gegründet und ist in neun Ländern vertreten. Für weitere Informationen: <http://www.rpc-partners.com>. Folgen Sie uns auf LinkedIn und XING.