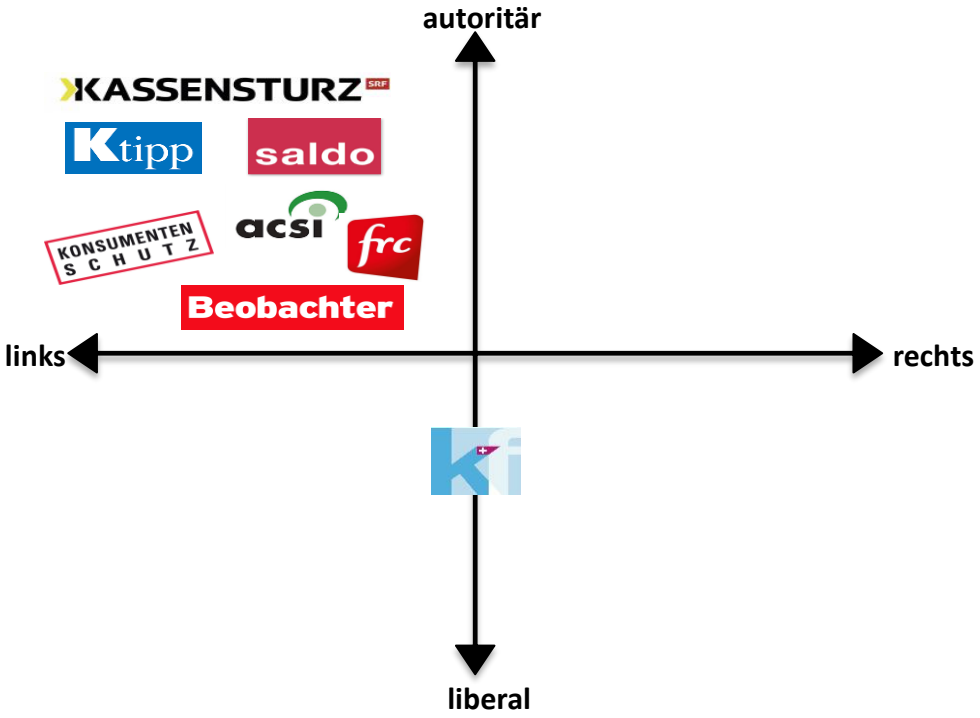
Digitalisierte Konsumenten

SCHWEIZERISCHES
KONSUMENTENFORUM kf

Dominique Roten, Kommunikationsleiter

- gegründet 1961
- älteste Konsumentenorganisation der Schweiz
- damals „Konsumentinnenforum“

Konsumentenlandschaft 2019



Kerntätigkeiten

Information	→	für mündige Konsumenten
Einflussnahme	→	für eine liberale Politik
Dialog	→	mit Konsumenten, Wirtschaft, Politik, Organisationen

Nationale Umfrage „Pulsmesser“

SORGEN-HITPARADE

Gesundheitskosten

94% sind besorgt über die Preisentwicklung* der Krankenkassenprämien und Medikamente

Nahrungsmittel

88% sind besorgt über Antibiotika-Resistenzen, Pestizide, Gentechnologie und die Tierhaltung

Datenschutz

76% sind besorgt, dass staatlich und kommerziell zu viele Daten gesammelt werden

Hochpreisinsel

65% sind besorgt über die grossen Preisdifferenzen zwischen der Schweiz und dem nahen Ausland

Altersarmut

62% sind besorgt, dass sie nach der Pensionierung Geldprobleme haben werden

Digitalisierung im Gesundheitswesen – elektronisches Patientendossier

Ängste der Konsumenten bei der Digitalisierung

Datenkrake

Ombudsstelle e-Commerce

Online-Betrügereien

News Wirtschaft Ticketportal Viagogo: Die fiese Masche mit den Konzertickets

Viagogo ist gaga!

Schweizer Ticketportal verärgert ganz Europa

Bastian Heiniger 09:36 Uhr 04.04.2017 13:50 Uhr 07.10.2018

Über die Webseite verkauft das Genfer Unternehmen Viagogo Tickets für Konzerte und Sportevents. Den Haken dabei erkennen die Kunden erst nach dem Kauf.

Ein Fan von Lady Gaga freute sich aufs Konzert. Am Ende bleibt ihm nur Ärger.

1/2

viagogo

mit freundlicher Unterstützung von

Google

Betrügerische Online-Shops - Merkmale

Betrügerische Online-Shops - Merkmale

Schattenseiten der Digitalisierung („CRM“)

ACHTUNG! Provokation!

Die internetgestützte Automatisierung verlangt von uns ein neues Kommunikations-verständnis und –verhalten. Denn...

...die modernen grossen Unternehmen wollen mit ihren Kunden nichts mehr zu tun haben.

Das nennt sich neudeutsch **Customer-Relationship- Management** (CRM, Kundenpflege) und gibt vor, eine konsequente Ausrichtung der Firma zu ihren Kunden zu sein.

In der Realität handelt es sich um ein reines Spar- und Verhinderungsmodell: Servicestellen werden abgebaut und durch internet-basierende Prozesse ersetzt. Weg vom persönlichen Kontakt, hin zum Computer.

Und weil das sehr unangenehm ist, nennt sich das Vorgehen beschönigend Customer-Experience-Management (CEM oder “Kundenerfahrungsmanagement“).

VIELEN DANK!