

Qualitätskalender

Customer Journey – einfach anders Handeln aus Kundensicht

Sie kennen dies vielleicht: „Wir wissen schon, was der Kunde möchte“, wenn es um neue Produkte und Prozesse geht. Doch ist dies wirklich so? Ein Perspektivwechsel von der Unternehmens- zur Kundensicht wird immer wichtiger, um das Kundenverhalten zu kennen und zu nutzen. Nutzen Sie beispielsweise die Methode „Customer Journey“.

Customer Journey-Workshop

Beispiel: Eine Urlaubsreise. Die Dienstleistung wird in verschiedene Phasen unterteilt und diese mit Hilfe des Kunden eruiert sowie analysiert. Für viele ist die Vorbereitung der Reise schon der Beginn der Reise. Was werde ich mir ansehen? Was kann ich erwarten und wie sieht es dort aus?

Je nach Umfang der Fragestellung wird dies in einem Workshop beleuchtet. Hierzu werden Mitarbeiter und/oder Kunden eingeladen, sich der Verlauf einer Leistung Stück für Stück anzusehen bzw. zu bewerten. Damit sich das Kundenerlebnis möglichst „echt“ anfühlt versetzen sich diese anhand eines konkreten Beispiels in die Lage eines Kunden. Interne Rahmenbedingungen, Kosten oder gesetzliche Anforderungen spielen dabei zunächst keine Rolle. Konstruktives Feedback und ein unbeschränktes Brainstorming stehen dabei im Vordergrund, um potentielle Verbesserungsmöglichkeiten für Kunden umzusetzen.

??? Frage des Monats ???

Welche Aussage ist am zutreffendsten?

- Kunden können auch dann begeistert werden, wenn die Basisleistungen nicht erfüllt werden.
- Loyale Kunden sind wichtiger für ein Unternehmen als zufriedene Kunden.
- Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist keine Anforderung der ISO 9001:2015: die Aufrechterhaltung ist ausreichend.
- Eine gute Kundenzufriedenheit ist ausreichend für den Unternehmenserfolg.

(Lösung am unteren Rand)

Sie wollen noch kundenorientierter sein? Dann sollten wir darüber sprechen. Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir:

November 2016

Tag		Woran heute denken?
1	Di	
2	Mi	
3	Do	KVD Servicekongress München
4	Fr	KVD Servicekongress München
5	Sa	
6	So	
7	Mo	
8	Di	Nutzen Sie nur eine Kundenbefragung oder haben Sie auch alternative Feedback-Methoden im Einsatz?
9	Mi	
10	Do	Welt-Qualitätstag
11	Fr	
12	Sa	
13	So	
14	Mo	
15	Di	
16	Mi	
17	Do	DGQ-Qualitätstag Berlin
18	Fr	Webinar: QM-Forum - Wissen und Kompetenzen managen http://www.symposion.de/webinar
19	Sa	
20	So	
21	Mo	
22	Di	
23	Mi	
24	Do	Studie "Trends zur Kundenorientierung" sichern: www.servicerating.de
25	Fr	
26	Sa	
27	So	
28	Mo	
29	Di	
30	Mi	
31	Do	

