

Beratungsbaustein

Kundenrevision

Exzellenten Service und faire Beratung nachhalten

- Sie wollen im Vertrieb (z.B. Filialen, Call Center etc.) gezielt an Ort und Stelle optimieren?
- Ihr Ziel ist es, Kunden zu begeistern, Fehler zu vermeiden und Prozesse einfacher zu machen?
- Sie sind interessiert daran, Kundenpotenziale vor Ort noch besser zu nutzen?

Ausgangslage

- zu wenig Transparenz der „Kundenwelt“ – zentral und dezentral
- sich verändernde Kundenerwartungen und Kundenverhalten (z.B. Digitalisierung)
- Kundenansprache immer schwieriger
- Zusammenspiel der Kundenkontaktpunkte (Touchpoints) nicht immer synchron

Lösungsansatz

Mit der „Kundenrevision“ gehe ich mit der „**Kundenbrille**“ in die (Vertriebs-)Einheiten und begutachte die Kundenerlebnisse **vor Ort bzw. anderen Touchpoints**. Ich binde dabei die **Führungskräfte, Mitarbeiter und Kunden** eng mit ein, z.B. im Rahmen von Interviews und Maßnahmenentwicklung. Aus **Betroffene werden Beteiligte**, die nachhaltige Kundenbeziehungen verbessern.

Vorgehen

Analyse von (Vertriebs-)Einheiten anhand wirtschaftlicher und kunden-/mitarbeiterorientierten Daten

Vor-Ort-Gespräche mit Führungskräften und Mitarbeitern

Beobachtung bzgl. indirekte Begleitung von Kundensituationen

Qualitative **Befragung der Kunden** direkt vor Ort

Ergebnisbericht und Vorschlag für **Handlungsfelder**

„**Express-Workshop**“ mit Führungskräften und MA zur Erarbeitung von Maßnahmen und Quickwins



Pains & Gains
aus Kundensicht

&

**schnelle
Maßnahmen-
entwicklung**

Mehrwert

- **Steigerung der Vertriebsleistung**, Qualität und Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Eigenmotivation
- **Zeitfresser** finden und gewonnene Zeit nutzen
- Defizite an **Schnittstellen** reduzieren
- Direkte **Verbesserungspotenziale** (anders als bei Mystery Shopping etc.)

Ihr Ansprechpartner



Christian Ziebe

Fon: 0162 9088769

christian.ziebe@gmx.de

www.QM-Frankfurt.de

Meine Erfahrungen für Sie:

- 25 Jahre Berufserfahrung Finanzdienstleistung
- 15 Jahre Qualitätsmanagement-Erfahrung
- 8 Jahre externer Lead Auditor
- Customer Experience Management