

# Customer Journey Workshop

## Kundenerlebnisse & interne Abläufe prozessual und kommunikativ verbessern

- Sie wollen Prozesse und Leistungen mehr aus der **Sicht des Kunden** weiterentwickeln!
- Ihr Ziel ist es, **Kunden zu begeistern, Fehler zu vermeiden und Prozesse einfacher** zu machen!
- Sie wollen dazu einen **pragmatischen Weg** finden!

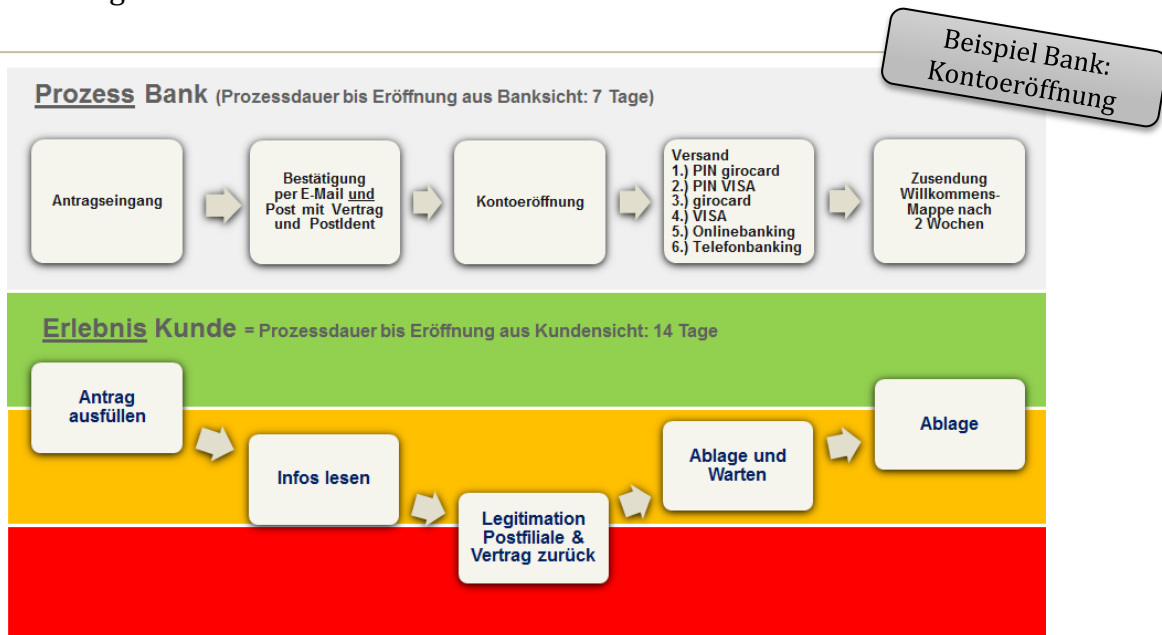
### Ausgangslage

- Kunden denken in Erlebnissen und nicht in Prozessen – ihr Unternehmen aber schon = Hindernisse im Vertriebs Erfolg
- Kundenzufriedenheit machen sie heute an Beschwerden fest, ohne echte „Weiterentwicklung“ der Services
- Handlungsfelder aus Kundensicht nicht immer klar (u.a. in der Kommunikation...)

### Lösungsansatz

Mit einem Workshop-Konzept werden die Kundenerlebnisse zu den internen Abläufen gespiegelt. Hierzu werden **Mitarbeiter** aus verschiedenen Bereichen und/oder **Kunden** eingeladen, sich der Verlauf eines Erlebnisses Schritt für Schritt anzusehen bzw. zu bewerten. Damit sich das Kundenerlebnis möglichst „echt“ anfühlt versetzen wir uns in die Lage eines Kunden. Interne und externe Rahmenbedingungen bleiben zunächst außen vor. Konstruktives **Feedback** und ein unbeschränktes **Brainstorming** stehen dabei im Vordergrund, um potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten für zu finden. Das gemeinsame **Erarbeiten von Maßnahmen** motiviert die Teilnehmer.

### Vorgehen



### Mehrwert

- **Abläufe** aus Kunden- und Unternehmenssicht **optimieren**, „magische Momente“
- Kundenerlebnisse einfacher **gestalten und begeistern** – Motivation aller Beteiligten
- Optimierung **End-to-End**: Schnittstellen, Fehler, Unzufriedenheit, Effizienz
- Prozesse für die **Zukunft fit machen** (Digitalisierung, Convenience etc.)

### Ihr Ansprechpartner



**Christian Ziebe**  
 Fon: 0162 9088769  
[christian.ziebe@gmx.de](mailto:christian.ziebe@gmx.de)  
[www.QM-Frankfurt.de](http://www.QM-Frankfurt.de)

#### Meine Erfahrungen für Sie:

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