



DAS IST

# KUNDENWISSEN

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Kunden noch besser kennenzulernen und tragen so zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterkompetenz bei. Wir sammeln Datenpunkte aus der Kundenperspektive, um deren Bedürfnisse transparent darstellen zu können. Sie und Ihre Mitarbeiter sind damit in der Lage, relevante und personalisierte Produkte und Services anzubieten.

WIE KANN MAN?

## WIE KANN MAN SYSTEMATISCH BEDÜRFNISSE ERKENNEN UND ADRESSIEREN?

In den letzten Jahren haben sich die Kontaktpunkte zwischen Unternehmen und Verbrauchern vervielfacht. Daher ist es wichtig, Mitarbeiter optimal auf die Perspektive der Konsumenten vorzubereiten.

- \_\_\_ Erfahrungen freilegen und nutzen
- \_\_\_ KPI's planen, festlegen, umsetzen, messen
- \_\_\_ Gezielte Befragungen & Verhaltens- Problemanalyse
- \_\_\_ Zielsetzung, Beobachtungen, Schwerpunkte
- \_\_\_ Fähigkeiten erweitern und Sicherheit vermitteln

Mit einer transparenten Darstellung von realen Erfahrungswerten, sowie der Ermittlung von effektiven Datenpunkten, unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter einen professionellen Service anzubieten und mit persönlicher Kompetenz zu überzeugen.

IHR NUTZEN

## ERFAHRUNG, KOMPETENZ, SICHERHEIT

Ihr Kundenwissen dient der physischen und digitalen Identität Ihrer Kontaktpunkte. Mit dem Fokus auf relevanten Daten, steigern wir so den professionellen und persönlichen Umgang mit Konsumenten und definieren dadurch Zielgruppen.

