



DAS IST

CUSTOMER EXPERIENCE

Wir unterstützen Sie dabei, die Kundenbegeisterung entlang dem Customer Journey systematisch zu erfassen und weiterzuentwickeln. Wir definieren und messen Punkte Ihrer Kundenbeziehung und machen Leistungen vom Erstkontakt bis hin zum zufriedenen Konsumenten sichtbar. Wir begleiten Sie dabei, das Kundenerlebnis Schritt für Schritt zu optimieren und Mitarbeiter zu befähigen. Dabei kommt auch der Überraschungseffekt für Ihre Konsumenten nicht zu kurz.

WIE KANN MAN?

WIE KANN MAN DIE KUNDENBEGEISTERUNG SYSTEMATISCH WEITERENTWICKELN?

Es geht nicht mehr nur um den effektiven Kauf von Produkten, sondern um eine gleichbleibende Begeisterung, die ein Konsument mit einem Unternehmen, Dienstleister erlebt. Wenn man stationär dasselbe wie überall und auch online anbietet, gibt es zu wenig gute Gründe in den Laden zu kommen.

- ___ Kundenzufriedenheit und Begeisterung durch strategische Integration steigern
- ___ Die erste Wahl zu sein, um den Weg in das Geschäft lohnender zu machen
- ___ Die Rolle des physischen Kontaktpunktes strategisch weiterentwickeln
- ___ In Erinnerung zu bleiben, um Weiterempfehlungen zu generieren

Produkte sind vergleichbar, ein Überraschungseffekt jedoch nicht. Daher erarbeiten wir mit unseren Kunden klare Strategien, welche die Persönlichkeit und die Werte des Unternehmens / Dienstleisters widerspiegeln.

IHR NUTZEN

VERTRAUEN, WEITERENTWICKLUNG, ZUFRIEDENHEIT

Eine positive Erfahrung eines Konsumenten mit einem Unternehmen bringt nicht nur Weiterempfehlungen mit sich. Die Customer Experience als messbarer Punkt der Kundenbeziehung dient dabei auch als systematischer Gradmesser für den Erfolg Ihres Unternehmens.

