

# RAUS AUS DER ROUTINE! ERFOLGREICH IST, WER SERVICE AUCH MAL ANDERS DENKEN LÄSST!

Wozu eine Unternehmensberatung beauftragen? Es geht auch ohne. Ganz bestimmt sogar. Aber: es dauert meistens länger, kommt zu mehr Fehlern und Unternehmen verlieren / verärgern wertvolle Kunden.



**O**ftmals holen Unternehmen erst dann externe Hilfe, wenn ein Projekt nicht läuft oder der Kundenservice und in der Folge die Kundenzufriedenheit in Schieflage geraten sind. Aber auch bei überwiegend erfreulichen Kundenstimmen ist es sinnvoll, den Service und das Maßnahmenportfolio regelmäßig auf Herz und Nieren, sprich auf Mehrwert für Kunden und Mitarbeiter sowie Zukunftsfähigkeit, zu prüfen. Der Blick von außen und ein dediziertes Expertenwissen sind vorteilhaft, um proaktiver und ergebnisorientierter zu agieren.

In den wettbewerbsintensiven Branchen gewinnt der Kundenservice massiv an Bedeutung. Um zeitgemäßen Service zu bieten

und die Kundenbindung zu intensivieren, Umsatz zu steigern oder Prozesse zu optimieren und so dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, ist externe Unterstützung durchaus wertvoll. Dabei können nicht nur Firmen mit großen Vertriebs- oder Serviceeinheiten profitieren. Auch für kleine / mittelständische Unternehmen ist es durchaus sinnvoll, Experten zu beauftragen. Denn die eigenen Mitarbeiter, insb. wenn sie länger im Unternehmen tätig sind, sind oftmals emotional beeinflusst oder auch betriebsblind. D.h. sie können nicht immer eine objektive Einschätzung oder vorurteilsfreie Entscheidung treffen.

Im Wesentlichen sehen wir fünf gute Gründe, externe Berater einzusetzen:

- Für eine Maßnahme wird eine **Fachkom-**





- petenz** benötigt, die nicht in ausreichendem Maße vorhanden ist (zum Beispiel Aufsetzen einer Zufriedenheitsbefragung).
- Für die Durchführung einer notwendigen Veränderung bedarf es einer **objektiven Instanz** (beispielsweise die Begleitung einer neuen Sourcingstrategie).
- Um ein Projekt rechtzeitig zu realisieren, wird zusätzliche **Kapazität** benötigt (etwa bei Unterstützung einer Serviceoffensive).
- Die **Durchsetzungskraft** eines Projektteams / einer Gruppe soll methodisch verstärkt werden (zum Beispiel systematische Begleitung einer Re-Organisation).
- **Handlungssicherheit** und Gewissheit, dass neue Trends / Entwicklungen der Branche ausreichend berücksichtigt werden (wie Aufbau eines Innovation Labs).

Die ZEITGEIST Beratungsmanufaktur hilft Unternehmen dabei, den Kundenservice wieder zu einem zeitgemäßen und nachhaltig positiven Kundenerlebnis sowie effektivem Kundenbindungsinstrument zu entwickeln. Das meint keineswegs, der aktuellen Digitalisierungswut blind zu folgen. Es geht darum, Kundenservice neu / anders zu denken, Innovationen zu generieren, zu verproben und operativ umzusetzen. Wir analysieren sachlich und faktenbasiert die Ist- und Soll-Situation von Unternehmen und identifizieren Handlungsfelder, wo Kunden keinen optimalen Service erleben, wo Serviceprozesse oder Kontaktkanäle nicht gut funktionieren oder wo wertvolle Vertriebschancen verloren gehen.

**Sie planen gerade eine Projekt oder haben eine Fragestellung, zu der Sie fachkundige Unterstützung oder eine kompetente Beratung suchen? Dann sprechen Sie uns gerne an!**



**Zeitgeist Beratungsmanufaktur GmbH**  
 Winterthuder Weg 29  
 22085 Hamburg  
 Phone: +49 40 22 818 042  
 E-Mail: info@zeitgeist-manufaktur.com  
 Internet: www.zeitgeist-manufaktur.com

UNTERNEHMEN	zeitgeist	bis bucher+suter	Client Solutions® weiter denken	C.M.B.S. Beratung & Coaching
Internet	www.zeitgeist-manufaktur.com	www.bucher-suter.de	www.clientsolutions.de	www.cmbs.de
Ansprechpartner	Sandra Gnath / Roland Schmidkunz	Thorsten Schneider	Sebastian de Lanck-Thimm	Manfred Stockmann
Telefon	(040) 22818042	(06252) 674211	(069) 66554341	(08142) 449759
E-Mail	info@zeitgeist-manufaktur.com	info@bucher-suter.de	info@clientsolutions.de	contact.us@cmbs.de
Jahresumsatz in €	auf Anfrage			
Anzahl der Mitarbeiter	5	120	12	6
Referenzen / Branchen	siehe Website und auf Anfrage	auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage
Branchenschwerpunkte				
Industrie	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung		ja	ja	mit Partner
Sonstige	Telko, Medien, Vergl.	Logistik, Medien, TK	Telkos, Verlage u.a.	Logistik, EVU, TK
Projekte				
Anzahl der Berater	5	40	nach Absprache	4 / 14
Verfügbar. eines Teams	auf Anfrage	kurzfr. / Anfrage	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	mit Partner
Arbeitsplatzgestaltung			ja / mit Partnern	ja
Personal	mit Partnern 		ja 	ja 
Marketing	ja		ja	mit Partner
Vertrieb	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	CONET	ojuto consulting	optivendo	S SCHACHTCONSULTING
Internet	www.conet-communications.de	www.ojuto.de	www.optivendo.de	www.schacht-consulting.de
Ansprechpartner	Thorsten Hansler	Florian Senda	G.Gutowski-Schrader	Attikus A. Schacht
Telefon	(02242) 939457	(0202) 87 05 43 88	(040) 28468-3331	(0151) 15374-308
E-Mail	ics@conet.de	fsenda@ojuto.de	info@optivendo.de	info@schacht-consulting.de
Jahresumsatz in €	35 Mio.	auf Anfrage		
Anzahl der Mitarbeiter	230	8	5	> 20
Referenzen / Branchen	auf Anfrage	ojuto.de/referenzen und auf Anfrage	CC, ITK, Energy, Finance, eCommerce	DL / Inhouse- und Vertriebseinheiten
Branchenschwerpunkte				
Industrie	ja		ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja		ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja
Sonstige	Öffentliche Sicherheit, EVU, Transporation	EVU, TK, E-Commerce, Online-Medien	EVU, Logistik, Medien	EVU, Stadtwerke
Projekte				
Anzahl der Berater	30	7	7	> 20
Verfügbar. eines Teams	sofort	i.d.R. 14 Tage	kurzfr. / Absprache	auf Anfrage
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja / mit Partnern	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja		ja / mit Partnern	ja
Personal		ja 	ja / mit Partnern 	ja 
Marketing	ja		ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	<b>WOODPECKER FINCH</b>	AC Süppmayer	Aixvox	Apontas	Aristech	B2b Marketing	Bolzhauser	Bosch Communication Center
Internet	www.woodpecker-finch.com	www.acsueppmayer.de	www.aixvox.com	www.apontas.de	www.aristech.de	www.b2bmarketing.de	www.bolzhauser.de	www.boschcommunicationcenter.com
Ansprechpartner	Verena Fink							
Telefon	(0221) 25947454							
E-Mail	info@woodpecker-finch.com							
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter	>5	50	8	60	20	5	20	2.300
Referenzen / Branchen	woodpecker-finch.com/kunden	alle Branchen						
Branchenschwerpunkte								
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Touristik	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja	ja			ja
Sonstige	Energie, Telko, Mobilität	Energie, Medien		Versorg. untern.	ja	Techn. Vertrieb	ja	TK, Technik
Projekte								
Anzahl der Berater	12	5	5	3	2	3	5	10
Verfügbar. eines Teams	sofort	auf Anfrage	kurzfr. / Anfrage	kurzfr. / Anfrage	ja	innerh. 4 Wochen		nach Absprache
Beratungsleistungen								
Organisation	ja	ja		ja		ja	ja	ja
Technik	ja		ja	ja	ja		ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja						ja	ja
Personal	ja	ja		ja		ja	ja	ja
Marketing	ja	ja		ja		ja	ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Bfkm	bkr-callbusiness	Capita	Contact Center-Netzwerk eV.	CCT Deutschland	Cerasus Consulting	Clareon	Consol	Conteam
Internet	www.bfkm-halle.de	www.bkr-callbusiness.de	www.3c-dialog.de	www.Contact-Center-Portal.de	www.cct-solutions.com	www.cerasus-consulting.com	www.clareon.de	www.consol.de	www.conteam-tec.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €			14 Mio.					20,6 Mio.	14,65 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	110	6 (+16)	350		30	20		240	110
Referenzen / Branchen		auf Anfrage			auf Anfrage			siehe Website	auf Anfrage
Branchenschwerpunkte									
Industrie	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Touristik	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Sonstige	TK	Logistik	Energie, Medien	ja		Logistik	Fernabsatzhand.	Automot., IT, Prod.	Telco
Projekte									
Anzahl der Berater	15	6 (+16)	15	50	12	18	2	30	10
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig	nach Anfrage	innerh. 7 Tagen	nach Anfrage	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	auf Anfrage
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	QM u. Zertifizg.	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Technik			ja	ja	ja		ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung				ja					ja
Personal	ja	QM-Ausbildung	ja	ja		ja			ja
Marketing			ja	ja		ja			ja
Vertrieb	ja		ja	ja		ja			ja

UNTERNEHMEN	Contor 7	Converneo	Damovo	Davero	Diamond-Search	Die Erfolgs-lotsen UG	Dimension Data	Dr. Fried & Partner	Eisq	Enghouse Interactive
Internet	www.contor7.de	www.converneo.de	www.damovo.de	www.davero.de	www.diamond-search.com	www.die-erfolgs-lotsen.de	www.dimensiondata.com	www.fried-partner.de	www.eisq.eu	www.enghouseinteractive.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €							7,4 Mrd.	1,8 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	1	8	500	700		3	28.000	14	5	750
Referenzen / Branchen		Avendon, Avedo, Davero					Bankem, Versicherunge	Thoms Cook, Stage, Ebay	Pharma, EVU, Telco, Automot.	
Branchenschwerpunkte										
Industrie	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Handel	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Banken	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Versicherungen		ja	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Dienstleister	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja	ja
Pharma		ja	ja	ja		ja	ja			ja
Touristik	ja	ja	ja			ja	ja	ja		ja
Öffentl. Verwaltung		ja	ja	ja		ja	ja		ja	ja
Sonstige			Medien, TK	IT, Energievers.	alle Branchen	ja	ja	Verkehr, TK, EVU		ja
Projekte										
Anzahl der Berater	1	5	16	8	2 + Partner	2	26	11	2	100
Verfügbar. eines Teams	1 Woche Vorl.	kurzfristig	nach Absprache	innerh. 1 Woche	nach Absprache	innerh.7 Tagen	nach Absprache	1-2 Wochen	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen										
Organisation	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung			ja					ja		
Personal		ja		ja	ja		ja	ja		ja
Marketing	ja			ja		ja		ja	ja	
Vertrieb	ja	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Fiebig Business Communication	Gefta	Gordelik	Grutzeck-Software	Gutes Consulting	Hcd Human Call Center Design	I-CEM	Infinet.cx	Interflex Datensysteme	Junokai
Internet	www.fiebig.com	www.gefta.eu	www.gordelik.de	www.grutzeck.de	www.gutes-consulting.de	www.hcd-gmbh.de	www.i-cem.de	www.infinet.cx	www.interflex.de	www.junokai.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €										auf Anfrage
Anzahl der Mitarbeiter	60	300	8	10	30	5	5	120	500	17
Referenzen / Branchen	auf Anfrage	auf Anfrage								siehe Website und auf Anfrage
Branchenschwerpunkte										
Industrie	ja		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja		ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige	Medien / TK	TK, Immob., e-com.	E-Business	Verlage, Medien	Softw., Energie			EVU	Aviation	Energie, Software
Projekte										
Anzahl der Berater	10		20	2	30	2	4			15
Verfügbar. eines Teams	auf Anfrage		1 Woche	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache		nach Absprache
Beratungsleistungen										
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja		ja	ja		ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja				ja				
Personal	ja	ja	ja		ja		ja	ja	ja	mit Partner
Marketing			ja	ja	ja		ja	ja		
Vertrieb			ja	ja	ja		ja	ja		ja

UNTERNEHMEN	Kano4U	Marketing Resultant	Mycom	Nemo	Opti-Serv	ORG-Delta	Phone-Service	ProCom-Bestmann	Pro Komm	Pro4care
Internet	www.kano4u.com	www.marketing-resultant.de	www.mycomnet.com	www.nemo-net.de	www.opti-serv.de	www.org-delta.de	www.erfolg-am-telefon.de	www.procombestmann.de	www.pro-komm.de	www.pro4care.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €										
Anzahl der Mitarbeiter				3	20	30	4	30	25	2
Referenzen / Branchen		AOK, Robert Bosch GmbH			Telekomm., IT, EVU, Medien	Raumakustik, Einrichtg., Ergon.		CC, Banken, Handel		Siemens Health Care, ERT
Branchenschwerpunkte										
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	ja	Automot., EVU		Außendienstterm.	Medien, TK u.a.		Inkasso	ja		MedTech, CRO
Projekte										
Anzahl der Berater		> 10 (Netzwerk)	7		9		4	6	20	1
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache			nach Absprache	innerh. 2 Wochen		innerh. 2 Wochen	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen										
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja		ja			ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung			ja		ja	ja	ja	ja		ja
Personal	ja	ja	ja		ja		ja		ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja		ja			
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja		ja		ja	

UNTERNEHMEN	Qualitycube	Ruf Beratung	Samhammer	Sogedes	TAS Training & Consulting GmbH	Telesys	Tema	Tom Kothe	Value 5	Vluent
Internet	www.qualitycube.de	www.ruf-beratung.de	www.samhammer.de	www.sogedes.de	www.tas-consulting.de	www.telesys.de	www.tema-marketing.de	www.tom-kothe.de	www.value5.com	www.vluent.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €						< 5 Mio.				2 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	15	5	550			51	180	3	3	5
Referenzen / Branchen		Auf Anfrage			alle Branchen		DIN EN ISO 9001:2008			LBS, Carglass, Vorwerk
Branchenschwerpunkte										
Industrie		ja	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Handel	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja		ja	ja	ja		ja		ja
Versicherungen	ja	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Touristik	ja	ja		ja	ja	ja			ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja			ja	ja	ja	ja		ja
Sonstige	Energievers., TK	Telko, Medien, SW	ja		ja		Autom., Health C.		GreenEnergy u.a.	
Projekte										
Anzahl der Berater	10	5		8	9	6	10	5	5	5
Verfügbar. eines Teams	innerh. 1 Woche	nach Absprache		nach Absprache	kurzfristig	werktags 8-17 Uhr	nach Bedarf	nach Absprache	nach Anfrage	ab sofort
Beratungsleistungen										
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja		ja		ja	ja	ja			
Personal	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja		ja	ja	ja	ja			
Vertrieb	ja	ja		ja	ja	ja	ja			