

LÖSUNGEN FÜR AKTUELLE THEMEN IM KUNDENSERVICE


Bei Optimierungen im Kundenservice und Contact Center stehen – mit unterschiedlicher Gewichtung – die zentralen Themen im Fokus: Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation, Effizienz, Sales. junokai optimiert hier sowohl im Rahmen von Beratungsprojekten als auch mit spezifisch zugeschnittenen Lösungen und Produkten (Consulting Services). Profitieren Sie von der umfangreichen Praxiserfahrung von junokai.

Optimierungsansätze aus der Ebene der Kundenberater gewinnen

Würden Sie sich auch gerne mal länger unter die Kundenberater mischen, um zu erfahren, wo Themen zu optimieren sind? Dafür haben Sie natürlich keine Zeit. Daher haben wir das Konzept Mystery Agent entwickelt. Dabei arbeitet ein junokai Berater für ca. drei Monate in Ihrem Contact Center und dokumentiert seine Erlebnisse, Analysen und Handlungsempfehlungen zu allen relevanten Themen: Rekrutierung, Ausbildung, Einarbeitung, Führung, Vorgaben, Prozesse, Systeme.

Gespräche zwischen Kundenberatern und Kunden auf KPI-Erfüllung analysieren

Wie zahlen die Kundengespräche in Ihrem Contact Center auf Ihre Ziele ein? Effiziente Gesprächsführung, hohe Fallabschlussquote, Sales und Einhaltung von Gesprächsstandards. Wie lassen sich Kundenprobleme effizient vermeiden und das Kontaktvolumen reduzieren? Mit junokai PULSE analysieren wir die Voice Files Ihrer Kundengespräche mit einer intelligenten Applikation auf die Erfüllung der oben genannten KPIs und erarbeiten Optimierungsvorschläge.



- Strategie
- Organisation
- Operation
- Prozesse
- Personal/Training
- Technologie
- Digitalisierung

- Gesundheitschecks
- Dienstleisterauswahl- und Steuerung
- Mystery Agent
- Workforce Management
- Robotics
- junokaiPULSE
- SALESplus³

- Temporäre Besetzung von Vakanz im Management oder als Spezialist
- Change Management
- M&A
- Restrukturierung

- Exklusiver Betrieb einer operativen Einheit für ausgewählte Kunden
- Dauerhaft gemeinsame Besetzung des Managements einer operativen Einheit
- Benchmark Center
- Showcase Center

junokai – ein modulares Leistungs- und Serviceangebot

Geschäftsprozesse automatisieren

Mit junokai Robotics unterstützen wir Sie bei der Identifizierung von Geschäftsprozessen, die automatisierbar sind und evaluieren mit Ihnen die Wirtschaftlichkeit durch Robotisierung der Prozesse. Zudem bringen wir die dafür notwendige Technologie ein und implementieren diese bei Ihnen.

Sales im Service erfolgreich machen

Rekrutierung, Ausbildung, Führung, Incentive Modelle, systemische Unterstützung und Angebotsgestaltung sind nur einige Parameter, die über Ihren Saleserfolg im Service entscheiden. Mit dem Gesundheitscheck Sales im Service analysieren wir die Ausprägung der Erfolgsparameter in Ihrem Kundenservice und erarbeiten Handlungsempfehlungen für eine Erfolgssteigerung.

Sie wollen die Abschlussquote im Rahmen Ihrer Kundenkommunikation erhöhen? Hierfür können Sie mit junokai SalesBot eine Unterstützung implementieren. Grundlage bildet eine im Vorfeld und laufend optimierte intelligente Analyse Ihrer Kundendaten sowie eine Next Best Offer Systematik.

Last but not least entscheidet auch die richtige Kundenansprache über den Saleserfolg. Mit welchem Käufertyp hat man es zu tun? Legt der Kunde tatsächlich Wert auf ein günstiges Produkt oder ist er vielmehr an Innovationen interessiert und der Preis ist nur zweitrangig. Mit junokai SALESplus³ gibt es ein Trainingskonzept, das im ersten Schritt Ihre Führungskräfte und im zweiten Schritt Ihre Kundenberater befähigt, die jeweiligen Kauftypen zu erkennen und darauf abgestimmt das Verkaufsgespräch im Sinne des passenden Angebots und der kundentypspezifischen Argumentation erfolgreich zu gestalten.

Über junokai

junokai GmbH
Schumannstraße 17
10117 Berlin
Tel.: +49 (0)30 577048990 · E-Mail: info@junokai.de









Wir sind die Spezialisten für den Kundenservice

- Beratung
- Projekt Management
- Consulting Services
- Interim Management



Kontakt:
Jonas Leismann, Associate Partner
jonas.leismann@junokai.de
0800-junokai
www.junokai.de

UNTERNEHMEN				
Internet	www.junokai.de	www.ojuto.de	www.zeitgeist-manufaktur.com	www.bucher-suter.de
Ansprechpartner	Jonas Leismann	Florian Senda	Sandra Gnath / Roland Schmidkuz	Thorsten Schneider
Telefon	(0800) junokai	(0202) 87054388	(040) 22818042	(06251) 8622500
E-Mail	info@junokai.de	fsenda@ojuto.de	info@zeitgeist-manufaktur.com	info@bucher-suter.de
Jahresumsatz in €	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	
Anzahl der Mitarbeiter	22	8	5	160
Referenzen / Branchen	siehe Website und auf Anfrage	ojuto.de/referenzen und auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage	400+ Kunden, alle Branchen, 60 Länder
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
Sonstige	Energie, Software, TK	EVU, TK, E-Commerce, Online-Medien	Telko, Medien, Vergl.	Logistik, Medien, TK
Projekte				
Anzahl der Berater	20	7	5	40
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	i.d.R. 14 Tage	auf Anfrage	kurzfristig / Anfrage
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja			
Personal	ja 	ja 	mit Partnern 	
Marketing	ja		ja	
Vertrieb	ja 	ja 	ja 	ja 

UNTERNEHMEN				
Internet	https://cbc-partner.com/	www.clientsolutions.de	www.cmbs.de	www.conet-communications.de
Ansprechpartner	Sandrine Boutez	Sebastian de Lanck-Thimm	Manfred Stockmann	Thorsten Hansler
Telefon	(0049) 176 649 305 56	(069) 66554341	(08142) 449759	(02242) 939457
E-Mail	boutez@cbc-partner.com	info@clientsolutions.de	contact.us@cmbs.de	ics@conet.de
Jahresumsatz in €	auf Anfrage			35 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	12	12	6	230
Referenzen / Branchen	siehe Website und auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage	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	ja
Sonstige	Telko, Customer Service, Industrie, Banken	Telkos, Verlage u.a.	Logistik, EVU,TK	Öffentliche Sicherheit, EVU, Transporation
Projekte				
Anzahl der Berater	12	nach Absprache	4 / 14	30
Verfügbar. eines Teams	auf Anfrage	nach Absprache	nach Absprache	sofort
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik		ja	mit Partner	ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja / mit Partnern	ja	ja
Personal	ja 	ja 	ja 	
Marketing		ja	mit Partner	ja
Vertrieb	ja 	ja 	ja 	ja 

UNTERNEHMEN				
Internet	www.infinit.cx	www.optivendo.de	www.schacht-consulting.de	www.woodpecker-finch.com
Ansprechpartner	Kai Nörtemann	Guido Gutowski-Schrader	Attikus A. Schacht	Verena Fink
Telefon	(06196) 7660 86111	(040) 28468-3331	(0151) 15374-308	(0221) 25947454
E-Mail	info.cx@infinit-services.de	info@optivendo.de	info@schacht-consulting.de	info@woodpecker-finch.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	107	5	> 20	>5
Referenzen / Branchen	Deutsche Telekom, Unicredit, KfW BMW, Swisscom, E.ON	On- / Nearshore, BPM, Digitalisierung, Business Development	DL / Inhouse- und Vertriebseinheiten	woodpecker-finch.com/kunden
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
Öffentl. Verwaltung		ja	ja	ja
Sonstige	Genesys Gold-Partner	EVU, Logistik, Medien	EVU, Stadtwerke	Energie, Telko, Mobilität
Projekte				
Anzahl der Berater	> 80	7	> 20	12
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig / Absprache	auf Anfrage	sofort
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja / mit Partnern	ja	ja
Personal	ja 	ja 	ja 	ja 
Marketing	ja 	ja 	ja 	ja 
Vertrieb	ja 	ja 	ja 	ja 

UNTERNEHMEN	Aixvox	B2b Marketing	Bolzhauser	Bosch Communication Center	Bfkm	Capita	Contact Center Network eV.	CCT Deutschland	Cerasus Consulting
Internet	www.aixvox.com	www.b2bmarketing.de	www.bolzhauser.de	www.boschcommunicationcenter.com	www.bfkm-halle.de	www.3c-dialog.de	www.Contact-Center-Portal.de	www.cct-solutions.com	www.cerasus-consulting.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €						14 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	8	5	20	2.300	110	350		30	20
Referenzen / Branchen								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
Versicherungen	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
Touristik	ja			ja	ja		ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja			ja	ja	ja	ja		
Sonstige		Techn. Vertrieb	ja	TK, Technik	TK	Energie, Medien	ja		Logistik
Projekte									
Anzahl der Berater	5	3	5	10	15	15	50	12	18
Verfügbar. eines Teams	kurzfr. / Anfrage	innerh. 4 Wochen		nach Absprache	nach Absprache	nach Anfrage	innerh. 7 Tagen	nach Anfrage	nach Absprache
Beratungsleistungen									
Organisation		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja		ja	ja		ja	ja	ja	
Arbeitsplatzgestaltung			ja	ja			ja		
Personal		ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja

DER VERITABLE SHITSTORM ALS WESENTLICHES CUSTOMER EXPERIENCE ELEMENT.



Sie haben das beste, sogar das „geilste“ Produkt. Das wissen Sie genau. Schließlich haben Ihre Kollegen und Sie es entwickelt und toll vermarktet. Nur die, die es kaufen sollen, sehen das dummerweise nicht so. Diese lästigen Kunden beschwerten sich über den Onlineshop und Ihren Logistiker, finden ständig Produktfehler und machen dann auch noch den Kundenservice rund. Da hilft nur eins: Konsequenz ignorieren! Der Verantwortliche im Kundenservice wird's schon richten – Hauptsache billig mit einem schlecht aufgesetzten Chatbot. Und wenn aus vereinzelt Social-Media-Posts verärgert Kunden ein veritabler Shitstorm wird, über den vielleicht auch die Medien berichten, formuliert die Pressestelle beschwichtigende Allgemeinplätze und meldet „bedauerliche Einzelfälle“. Also alles gut! Umsatz und Gewinn stimmen und „any PR is good PR“.

Dieses Szenario ist sicherlich überspitzt! Dennoch, es gibt diese Organisationen, die von Kundenzentrierung gelesen, nicht aber ihre essenzielle Auswirkung auf die Gesamtorganisation verstanden haben.

Häufig liegt die Ursache für mangelnde Kundenorientierung darin, dass jede Organisationseinheit ihre eigenen Ziele verfolgt

und die Wirkung auf andere Abteilungen oder die Erfahrungen der Kunden nicht berücksichtigt. Klar ist, dass der Kunde das Unternehmen und das Produkt für sich bewertet, wenn er es nutzt. Und er bildet sich auch eine Meinung, wenn er irgendeine Art von Austausch mit der Organisation hat, zum Beispiel im (Online-)Shop, im Self Care oder natürlich mit dem Kundenservice. Der Kunde denkt in seiner Beurteilung allerdings nicht in funktionalen Unternehmensstrukturen oder -einheiten, sondern in **subjektiven, ganzheitlichen Erlebnissen mit dem Unternehmen**. Diese Eindrücke prägen seine Kaufentscheidungen; bereitwillig teilt er diese mit anderen.

Messen und steuern Sie seine Meinung!

Diese Customer Experience kann Ihnen durch eine gut aufgesetzte Kundenbefragung einen ungefilterten und ehrlichen Blick auf Ihr Unternehmen geben. Sie laden den Kunden zu einer Stellungnahme ein, sobald er einen Kontakt mit Ihnen hatte (konsequent an jedem „Touchpoint“), zum Beispiel nach der Lieferung. Sie erhalten neue SteuerungskPIs, die unter anderem die **Kundenzufriedenheit mit Ihrem Geschäftsprozess** misst. Eine Kombination von Noten und Freitext gibt Ihnen wertvolle Hinweise, ob und wie Sie sich verbessern können.

Nicht nur Umsetzung, sondern Organisationsänderung!

Die Ursachenanalyse der dokumentierten Zufriedenheitsgrade wird Potenziale in allen Abteilungen aufzeigen. Maßnahmen müssen über Abteilungsgrenzen umgesetzt werden. Das bedeutet für Unternehmen große Veränderungen, weil Silodenken abgeschafft wird. Customer Experience Management wird zur **Geschäftsführungsaufgabe** und darf nicht länger in eine funktionale Fachabteilung wegdelegiert werden!

Gut organisiertes Customer Experience Management (CXM) erhöht die Kundenzufriedenheit, die positiv auf Umsatz sowie Gewinn wirkt. Unsere Erfahrung zeigt, dass Unternehmen mit CXM ca. 30-50 Prozent höhere Umsätze erzielen als andere. **Worauf also noch warten?**

ojuto macht, dass es funktioniert!

Wir helfen Ihnen dabei, CXM in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu verankern. Gemeinsam bauen wir die Erhebungsmethodik auf, gehen mit Ihnen in die Ursachenanalyse und leiten die richtigen Maßnahmen ab. Wir helfen Ihnen, dass Ihre Organisation CXM verinnerlicht und perspektivisch selbstständig steuert. Mit unserer langjährigen Erfahrung setzen wir auf Wunsch die Maßnahmen auch um.

Über ojuto

ojuto consulting gmbh
Hofaue 63
42103 Wuppertal
Tel.: +49 202 8705 4388



ojuto consulting ist die Unternehmensberatung aus Wuppertal, die ganz konkrete Lösungen liefert. Von den erfahrenen Beratern bekommen Sie Customer Experience Management. Ganzheitlich vor Ort und bis alles funktioniert.

ojuto – das sind Berater, die immer auch Umsetzer sind. Wir kommen zu Ihnen und bringen zur richtigen Zeit am richtigen Ort die richtigen Menschen zusammen. Damit Sie Veränderungen erfolgreich meistern.



Ihr Ansprechpartner:
Florian Senda, Geschäftsführer
fsenda@ojuto.de
www.ojuto.de

UNTERNEHMEN	Clareon	Consol	Conteam	Converneo	Damovo	Davero	Diamond-Search	Die Erfolgs-lotsen UG	Dimension Data	Dr. Fried & Partner
Internet	www.clareon.de	www.consol.de	www.conteam-tec.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
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €		20,6 Mio.	14,65 Mio.						7,4 Mrd.	1,8 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		240	110	8	500	700		3	28.000	14
Referenzen / Branchen		siehe Website	auf Anfrage	Avendon, Avedo, Davero					Bankem, Versicherunge	Thoms Cook, Stage, Ebay
Branchenschwerpunkte										
Industrie	ja	ja	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
Pharma	ja		ja	ja	ja	ja		ja	ja	
Touristik	ja		ja	ja	ja			ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	
Sonstige	Fernabsatzhand.	Automot., IT, Prod.	Telco		Medien, TK	IT, Energievers.	alle Branchen	ja	ja	Verkehr, TK, EVU
Projekte										
Anzahl der Berater	2	30	10	5	16	8	2 + Partner	2	26	11
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	auf Anfrage	kurzfristig	nach Absprache	innerh. 1 Woche	nach Absprache	innerh.7 Tagen	nach Absprache	1-2 Wochen
Beratungsleistungen										
Organisation	ja		ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung			ja		ja					ja
Personal			ja	ja		ja	ja		ja	ja
Marketing			ja			ja		ja		ja
Vertrieb			ja	ja		ja	ja	ja		ja

UNTERNEHMEN	Eisq	Enghouse Interactive	Fiebig Business Communication	Gefta	Gordelik	Grutzeck-Software	Gutes Consulting	Hcd Human Call Center Design	I-CEM	Interflex Datensysteme
Internet	www.eisq.eu	www.enghouse-interactive.de	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.interflex.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €										
Anzahl der Mitarbeiter	5	750	60	300	8	10	30	5	5	500
Referenzen / Branchen										
	Pharma, EVU, Telco, Automot.		auf Anfrage	auf Anfrage						
Branchenschwerpunkte										
Industrie		ja	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
Versicherungen		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	ja
Sonstige		ja	Medien / TK	TK, Immob., e-com.	E-Business	Verlage, Medien	Softw., Energie			Aviation
Projekte										
Anzahl der Berater	2	100	10		20	2	30	2	4	
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	auf Anfrage		1 Woche	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	
Arbeitsplatzgestaltung			ja	ja				ja		
Personal		ja	ja	ja	ja		ja		ja	ja
Marketing	ja				ja	ja	ja		ja	
Vertrieb	ja	ja			ja	ja	ja	ja	ja	

WHAT ABOUT THE CUSTOMER?

Wie Konsequenz in der Kundenorientierung zum Erfolgsfaktor wird.

Chatbots, Kostenreduktion, Call Deflection, Off-/ Nearshore ... die Liste an Aktivitäten, die im Serviceumfeld passieren, ist gewiss noch länger. Seit Jahren werden derartige Projekte geplant und exekutiert. Da müsste das Service-Erlebnis in deutschen Service Centern ja grandios sein!? De facto erleben Kunden oftmals mit einem alltäglichen Anliegen nur einen reaktiv-passiven Kundenservice. Und auffällig ist, dass der Kunde bei den vorgenannten Aktivitäten nicht zwingend im Fokus steht. Es scheint, als ob die Branche sich weiter nur um sich selbst dreht.

Bestimmt leben wir nicht mehr in der „Servicewüste Deutschland“, jedoch durchaus in einer „Servicetundra“, wo Permafrostboden, Herbstnebel und karge Einöde das Bild bestimmen. Es fehlt nach wie vor an einer bedingungslosen Kundenorientierung. Häufig wissen Unternehmen, wie perfekter Kundenservice aussehen kann, scheitern jedoch bei der Ausführung. Und scheinbar fällt es dem Management schwer, den Effekt exzellenter Serviceaktivitäten betriebswirtschaftlich zu bewerten. Anders lässt sich fast nicht erklären, warum Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit runter priorisiert oder gestrichen werden. Dabei reicht bereits gesunder Menschenverstand aus, daran zu glauben, dass besserer Service sich am Ende auszahlt. Und allein diese Überzeugung bewirkt, dass deutschen Call Centern bis 2020 6.103 Mio. € Umsatz prognostiziert wird (Quelle Statista). Doch wie lassen sich exzellente Serviceerlebnisse konsequent bewerkstelligen?

Transparenz hilft Konsequenz

Messen Sie Ihre Serviceleistung, also die Zufriedenheit des Kunden mit dem Serviceerlebnis. Wichtig ist, dass die Ergebnisse nicht



erhoben werden und dann in einem Überangebot anderer Kennzahlen (beispielsweise Net Promote Score) untergehen. Der NPS ist durchaus eine strategisch relevante Kennzahl für die Zufriedenheit mit einem Unternehmen, jedoch nicht für die Zufriedenheit mit dem Service. Befördern Sie die Kundenzufriedenheit zum Haupt-KPI für Ihren Service!

Konsequenz braucht Klarheit

Arbeiten Sie die Ursachen, warum Ihr Service bislang die Kundenerwartung nicht erfüllt, heraus. Die Analyse fällt umso leichter, wenn die Befragungsergebnisse mit den CRM Daten verknüpft sind. Bei den vermeidbaren Gründen gilt es den Hebel anzusetzen. Wo sind für den Kunden inkonsistente oder widersprüchliche Aussagen, die ihn verärgern? Welche Zugangskanäle sind für den Kunden in Bezug auf Erreichbarkeit, Antwortzeit, Bearbeitungsdauer, etc. inakzeptabel? Welche Prozesse müssen optimiert werden?

Konsequenzkultur

Das Ziel muss sein, kontinuierlich die bestmögliche Customer Experience über alle Touch Points hinweg zu bieten. Stellen Sie vermeidbare Ursachen unter Berücksichtigung der Erwartungshaltung Ihrer Kunden ab und kontrollieren Sie die Veränderung.

Hierfür ist ein dediziertes Team mit Kundenfokussierung notwendig, das konsequent für Kundenorientierung sorgt und diese prägend zur unternehmerischen Daueraufgabe und Unternehmenskultur macht.

Exzellenter Kundenservice ist eine wesentliche Grundlage für eine stabile und profitable Kundenbeziehung. Nur die Unternehmen, die konsequent einen überdurchschnittlichen und für den Kunden einfachen und zeitsparenden Service über alle Kontaktpunkte hinweg anbieten, werden Kunden begeistern und an sich binden können.

Sie denken gerade über die Verbesserung der Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen nach, planen bereits ein entsprechendes Projekt oder haben eine verwandte Fragestellung, zu der Sie fachkundige Unterstützung suchen? Dann sprechen Sie uns gerne an!

zeitgeist BERATUNGSMANUFAKTUR

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	Kano4U	Marketing Resultant	Mycom	Nemo	Opti-Serv	ORG-Delta	Phone-Service	Pro4care	Qualitycube	Ruf Beratung
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.pro4care.de	www.qualitycube.de	www.ruf-beratung.de
Ansprechpartner										
Telefon										
E-Mail										
Jahresumsatz in €										
Anzahl der Mitarbeiter				3	20	30	4	2	15	5
Referenzen / Branchen		AOK, Robert Bosch GmbH			Telekomm., IT, EVU, Medien	Raumakustik, Einrichtg., Ergon.		Siemens Health Care, ERT		Auf Anfrage
Branchenschwerpunkte										
Industrie	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
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja	ja	ja			ja	ja
Sonstige	ja	Automot., EVU		Außendienstterm.	Medien, TK u.a.		Inkasso	MedTech, CRO	Energievers., TK	Telko, Medien, SW
Projekte										
Anzahl der Berater		> 10 (Netzwerk)	7		9		4	1	10	5
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache			nach Absprache	innerh. 2 Wochen		innerh. 2 Wochen	nach Absprache	innerh. 1 Woche	nach Absprache
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	ja	
Personal	ja	ja	ja		ja		ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja		ja		ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja		ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Samhammer	Sogedes	TAS Training & Consulting	Telesys	Tema	Tom Kothe	Value 5	Vluent		
Internet	www.Samhammer.de	www.sogedes.com	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	550			51	180	3	3	5		
Referenzen / Branchen			Banken, Versich., Service Center		DIN EN ISO 9001:2008			LBS, Carglass, Vorwerk		
Branchenschwerpunkte										
Industrie	ja	ja		ja	ja			ja		
Handel		ja		ja	ja	ja	ja	ja		
Banken		ja	ja	ja		ja		ja		
Versicherungen		ja	ja	ja		ja	ja	ja		
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		
Pharma	ja	ja		ja	ja			ja		
Touristik		ja		ja			ja	ja		
Öffentl. Verwaltung				ja	ja	ja		ja		
Sonstige	ja	Digitalisierung			Autom., Health C.		GreenEnergy u.a.			
Projekte										
Anzahl der Berater			10	6	10	5	5	5		
Verfügbar. eines Teams		nach Rücksprache	sofort	werktags 8-17 Uhr	nach Bedarf	nach Absprache	nach Anfrage	ab sofort		
Beratungsleistungen										
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja		
Technik	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja		
Arbeitsplatzgestaltung	ja		ja	ja	ja					
Personal	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja		
Marketing		ja	ja	ja	ja					
Vertrieb		ja	ja	ja	ja					