

# 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