

# AUF DIE PAUKE HAUEN WILL JEDER ABER TRAGEN WILL SIE KEINER



© Zeitgeist-Beratungsmanufaktur

## ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR

Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützt Zeitgeist bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden.

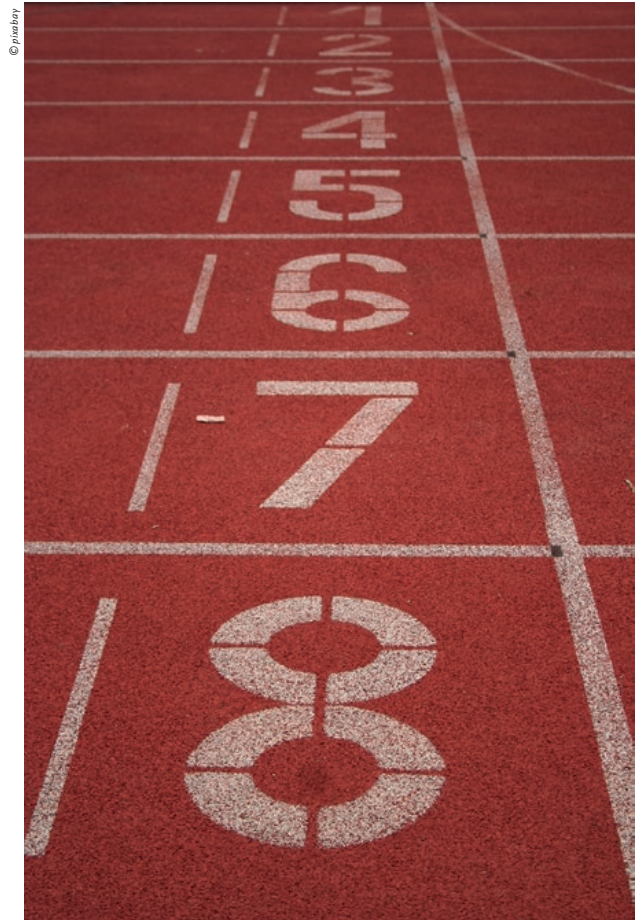
 [www.zeitgeist-manufaktur.com](http://www.zeitgeist-manufaktur.com)

### Customer Experience – der unterschätzte Wettbewerbsvorteil

97 % der Unternehmen halten die Kundenorientierung für ein großes Anliegen und stimmen der These zu, dass Customer Experience als Teil der Kundenorientierung zukünftig zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit an Bedeutung gewinnen wird. Und dennoch haben gerade mal 19 % die Customer Experience strategisch verankert und lediglich 7 % beurteilen ihre bisherigen Aktivitäten zur Verbesserung der Customer Experience als sehr erfolgreich. Das sagt eine Studie, die PIDAS in Zusammenarbeit mit der ZHAW veröffentlicht hat.

### Kundenerlebnisse entscheiden über Erfolg und Misserfolg

Die digitale Transformation, die Komplexität unserer Arbeitswelt und die sich stetig verändernden Kundenbedürfnisse sind nur drei Gründe, warum 08/15 Service nicht mehr ausreicht, um Reputation, Wettbewerbsfähigkeit und Umsatz eines Unternehmens positiv zu beeinflussen. Doch viele tolle Servicestrategien, Optimierungsprojekte oder innovative Ideen scheitern an einer mangelhaften Umsetzung. Wie lässt sich das vermeiden? Gerade in komplexen, gewachsenen oder auch festgefahrenen Serviceorganisationen sind Transparenz, Fokussierung auf das Wesentliche und die Einbindung der Mitarbeiter als Experten (-teams) die grundlegenden Erfolgsfaktoren im Entwicklungsprozess. Der Erfolg und die Zielerreichung von Serviceorganisationen hängen unbestritten von einer guten Strategie ab – allerdings reicht eine gute Servicestrategie alleine nicht aus. Das zweite Erfolgselement ist die Fähigkeit der Serviceorganisation, diese Strategie auch konsequent und nachhaltig umzusetzen.



### Auf die Umsetzung kommt es an!

Um einem Umsetzungsdefizit entgegenzuwirken, kombinieren wir in unseren Projekten Ziele, Schlüsselergebnisse und Intuition – eine Verbindung, die für Agilität, kontinuierliche Organisationsentwicklung und konstruktives Denken sorgt. Sie befähigt Service-Teams nicht nur dazu, sich selbst zu organisieren, sondern auch mit anderen Teams über Silos hinweg zusammenzuarbeiten, um einen messbaren Wert für den Kunden zu erzeugen. Die Ziele definieren den Ergebniszustand – was wollen wir erreichen? –, die Schlüsselergebnisse zeigen auf, wie die Zielerreichung messbar gemacht werden soll. Und die Intuition greift auf die Erfahrung der Beteiligten zurück, um innerhalb kürzester Zeit bessere Entscheidungen treffen und Lösungen finden zu können.

Das Besondere an unserem kombinierten Vorgehensmodell zur Umsetzung von Servicestrategien ist, dass es sich insbesondere auf der operativen Ebene wie ein roter Faden durch alle Aktivitäten zieht. Sämtliche Mitarbeiter bewegen sich zusammen in die gewünschte Richtung, die Serviceverbesserungen werden messbar und darüber hinaus die Customer Experience zum zentralen Wertschöpfungsfaktor und Alleinstellungsmerkmal für Unternehmen! Ferner entwickeln sich der Servicegedanke wie auch die Ergebnisorientierung innerhalb der Serviceorganisation nachhaltig weiter.

AUTOREN: SANDRA GNOTH, ROLAND SCHMIDKUNZ,  
GESCHÄFTSFÜHRER DER ZEITGEIST  
BERATUNGSMANUFAKTUR GMBH  
[www.zeitgeist-manufaktur.com](http://www.zeitgeist-manufaktur.com)

*97 % der Unternehmen halten die Kundenorientierung für ein großes Anliegen – und dennoch haben gerade mal 19 % die Customer Experience strategisch verankert.*

**Gehören Sie bereits zu den erfolgreichen Unternehmen, die das Potenzial von kundenorientierter Service-Performance nutzen?** Oder möchten Sie diese Chancen zur Steigerung von Wachstum und Profitabilität in Zukunft verstärkt ausschöpfen? Senden Sie uns eine kurze Nachricht ([info@zeitgeist-manufaktur.com](mailto:info@zeitgeist-manufaktur.com), Tel. 040 22 818 042) und Sie erhalten umgehend weiterführende Informationen und wertvolle Erfahrungen, so bleibt keine Frage offen und wir können gemeinsame Aktivitäten auf Sinn und Erfolg prüfen.