

Kompetenzen

Managementberatung

Strategieberatung

Verkauf & Service

Kundenzufriedenheit

Branding & Markenmanagement

Cultural Change

Innovationsmanagement

Das 15plus Systemtraining

Konferenzen/Tagungen

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die präzise gemanagte Steigerung der Kundenzufriedenheit bekommt eine immer größere Bedeutung, da – außer der damit verbundenen Arbeit – nur Vorteile erreicht werden:

- Absatzsteigerungen
- Margenverbesserungen
- Reduzierung der Reklamationsquote
- Steigerung der Wiederkaufquote
- Steigerung des Börsenkurses.

Weil sich gute Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit sofort im Kurs ausdrücken. Umgekehrt führt die Unzufriedenheit der Kunden, die in der modernen Welt natürlich sofort in den Medien erscheint, zu drastischen Kursabschlägen und es dauert lange, bis dieses Manko wieder ausgeglichen werden kann.

Also lohnt es sich, dieses Thema systematisch zu managen.

Aber die Steigerung der Kundenzufriedenheit ist kein einfaches Thema. Es benötigt eine ebenso strukturierte Vorgehensweise wie bei jedem anderen Projekt. Wir managen solche Projekte global – in allen wichtigen Regionen dieser Welt.

Hierzu gehören folgende Aspekte:

- Strategie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Projektmanagement zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserungsprozesse
- Training & Coaching
- Reporting-Tools