



## Service Excellence - die natürlichste Form der Kundenbindung



### Die Herausforderung

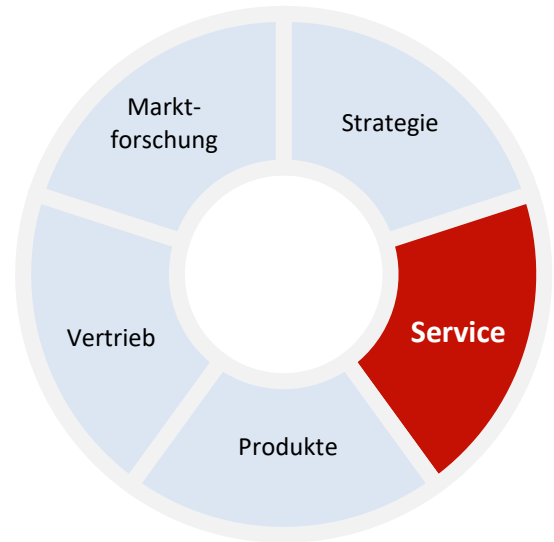
Die Kundenbindung stellt für viele Unternehmen immer noch eine große Herausforderung dar. Dabei bietet ein ausgefeilter und kontinuierlich wirkender Service die besten Möglichkeiten, das „Hauptprodukt“ nicht nur zu unterstützen, sondern liefert sogar das Hauptmotiv für einen Nachkauf oder für den Kauf eines ergänzenden Produktes.

Ein exzellenter Service liefert dem Kunden die Bestätigung, den richtigen Kauf getätigt zu haben und bildet die Steilvorlage für weitere Käufe. Über die Servicequalität und die Produktqualität wird Kundenloyalität (Kundenbindung) erreicht. Der Produktpreis, als häufig dominierender Faktor, wird marginalisiert und als alleiniges Kaufmotiv aus dem Fokus gerückt.

### Unsere Leistungen

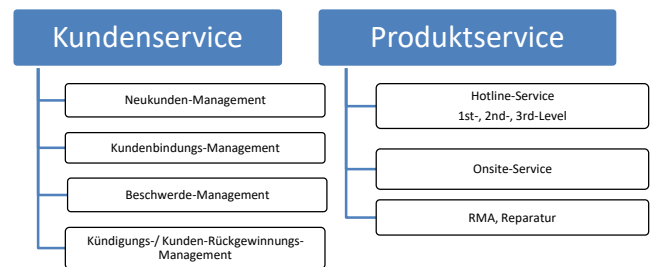
conlab beleuchtet die implementierten Servicemodule und liefert Vorschläge für Verbesserungen und Ergänzungen des gesamten Serviceangebots:

- Analysephase:
  - Analyse der vorhandenen Servicemodule
  - Analyse der Kundenzufriedenheit
- **Bewertung: Servicestatus - Servicelücken:**
  - Aufzeigen von Schwachstellen und Aufzeigen von Verbesserungsoptionen
  - Ergänzungsoptionen mit neuen Servicemodulen zur Erhöhung der Kundenbindung
- **Maßnahmenplanung:** Festlegung und Priorisierung der Servicemodule
- **Umsetzungsphase:** Erarbeitung von Einführungs- und Stufenplänen zur Implementierung der Module



### Unser Ansatz

Service ist ein Differenzierungsmerkmal und bietet Ihrem Unternehmen die Chance, eine individuelle und positive „Handschrift“ in Ihrer Kundenbeziehung zu etablieren.



Mittels Interviews, Struktur- und Prozessanalysen werden alle Potenziale gemeinsam mit dem Management ermittelt und quantifiziert. Zusätzlich werden die gerade im Service besonders wichtigen „weichen“ Faktoren, wie die Kundenfreundlichkeit, die Reaktionsgeschwindigkeit und Zuverlässigkeit gemessen und bewertet. Aus den ermittelten Daten erfolgt eine Modularisierung und Priorisierung der Handlungspunkte.

### Ihr Nutzen

- Herstellung einer höheren Kundenloyalität und Kundenbindung zur Erhöhung und Absicherung des Umsatzes
- Gewinnung neuer Kunden über die Imagewirkung des *Service Excellence*
- Bessere Kenntnisse der Kundenmotive
- Bessere Berechenbarkeit des Kundenverhaltens (= bessere Risikoabschätzung bei der Einführung neuer Produkte).
- Höhere Kundenakzeptanz