



Bis zu 20% mehr Marketingleistung

Optimiertes Customer Experience Management

## Weniger Kunden-Kontaktpunkte = mehr Kommunikationserfolg?

Was auf den ersten Blick paradox erscheint, ist das Ergebnis zahlreicher Studien und Analysen.

Im Marketing existieren heute viel mehr Kontaktpunkte als früher: Mobile Advertising, Geofencing, Adwords, Speaker Placement, Blogs, Facebook Channel etc. haben das klassische Marketing grundlegend verändert. Doch viele Unternehmen versuchen, möglichst viele Kanäle zu bespielen und erreichen dabei nur Mittelmaß. Konzentration auf die wirklich relevanten Touchpoints und Exzellenz in der Kommunikation erzielen höhere Wirkungen - oft sogar bei geringeren Budgets. **Unsere Leistung für Sie:**

1. Definition und Fokussierung der für Sie tatsächlich relevanten Customer Touchpoints
2. Messbare Verbesserung der Kommunikationswirkung bei Ihren Kunden
3. Optimierung Ihrer Marketing- und Vertriebsabläufe, Einführung eines Customer Experience Managements

▪ Customer Experience Management	1
▪ Editorial	1
▪ Die Herausforderung	2
▪ Unser Ansatz	2
▪ Unsere Leistungen	3
▪ Der Analyse- und Begleitungsprozess	3
▪ Fazit	4
▪ Unser Profil	4
▪ Ansprechpartner, Impressum	4

## Editorial

Die **conlab Management Consultants** sind eine unabhängige Strategie-, Organisations- und Prozessberatung in den Branchen Handel und Industrie. Unser Fokus liegt auf einer systematischen, praxisorientierten Unternehmensberatung in Großunternehmen und im Mittelstand. Wir verstehen uns als Multi-Spezialist, nicht als Generalist.

Unsere Consultants sind **erfahrene Führungspersönlichkeiten** aus allen Teilen der Wirtschaft sowie Wissenschaftler, die ihre Berufs- und Lebenserfahrung für die Beratung unterschiedlicher Unternehmen am Markt und das Coaching von Managern zur Verfügung stellen. Statt theoretischer Modelle geben wir Managementwissen weiter. Knowhow von Praktikern für Praktiker.

Das **conlab Competence Team Marketing** berät und begleitet seit Jahren Handel und Industrie. Unsere Unternehmensberater sind agile Umsetzer mit unterschiedlichen fachlichen Hintergründen. Alle Berater kommen aus der Praxis. Diese Arbeitsweise ist Garant für differenzierte Betrachtungsperspektiven und erfolgreiche Lösungen.



## Die Herausforderung

Diejenigen, die es verstehen, **unerfüllte Kundenbedürfnisse** aufzudecken und ihre Aktivitäten vollständig auf diese Bedürfnisse auszurichten, legen den Grundstein für zukünftiges profitables Wachstum. Diejenigen, die nur den Fokus auf die Vermarktung und den Vertrieb ihrer Produkte legen, werden den Wettbewerb um glückliche und loyale Kunden verlieren. Zudem nimmt man negative Wahrnehmungseffekte auf die Produktleistung und eine Schwächung des Markenimages in Kauf.

Unternehmen mit einer gut strukturierten und **systematisch optimierten Customer Journey** erzielen **20% mehr Marketingleistung** bei Weiterempfehlung und Kundenloyalität. Dies sind entscheidende Voraussetzungen für ein nachhaltiges **Profitabilitätswachstum** und **verbesserten ROI** im Marketing.

Nach unserer Erfahrung sind nachhaltig und überdurchschnittlich erfolgreiche Unternehmen vor allem solche, deren gesamte Prozesskette von Produktangebot über Verkauf, Marketing und Service bis hin zum Online-Auftritt durchgängig optimiert ist. Das **conlab Customer Experience Management** zielt darauf ab, Ertragsreserven aus einer Optimierung der gesamten Customer Journey heraus zu generieren und nicht punktuell an einzelnen Touch Points anzusetzen.

## Unser systematischer Ansatz

Auf der Basis eines moderierten Management- und Führungskräfte-Workshops werden die gesamte Kundenreise erfasst, Optimierungsbereiche festgelegt sowie die **wichtigsten Handlungsfelder** und **relevante Quelldaten** identifiziert.

Daneben erfolgt eine erfahrungsbasierte Analyse der **Touchpoints** und **Prozesse** im Hinblick auf unerfüllte Kundenwünsche, der Kommunikationskanäle und den Maßnahmenmix. Im Mittelpunkt steht der Weg des Kunden, also alle zwischen einem Start- und Endpunkt, bei der Erfüllung seiner Ziele, stattfindenden Interaktionen.

Im Bereich der Umsetzung gilt es, die Erkenntnisse aus Customer Journey Map und Erkenntnisdaten in einen **planbaren** und **gesteuerten Optimierungsprozess** zu überführen.

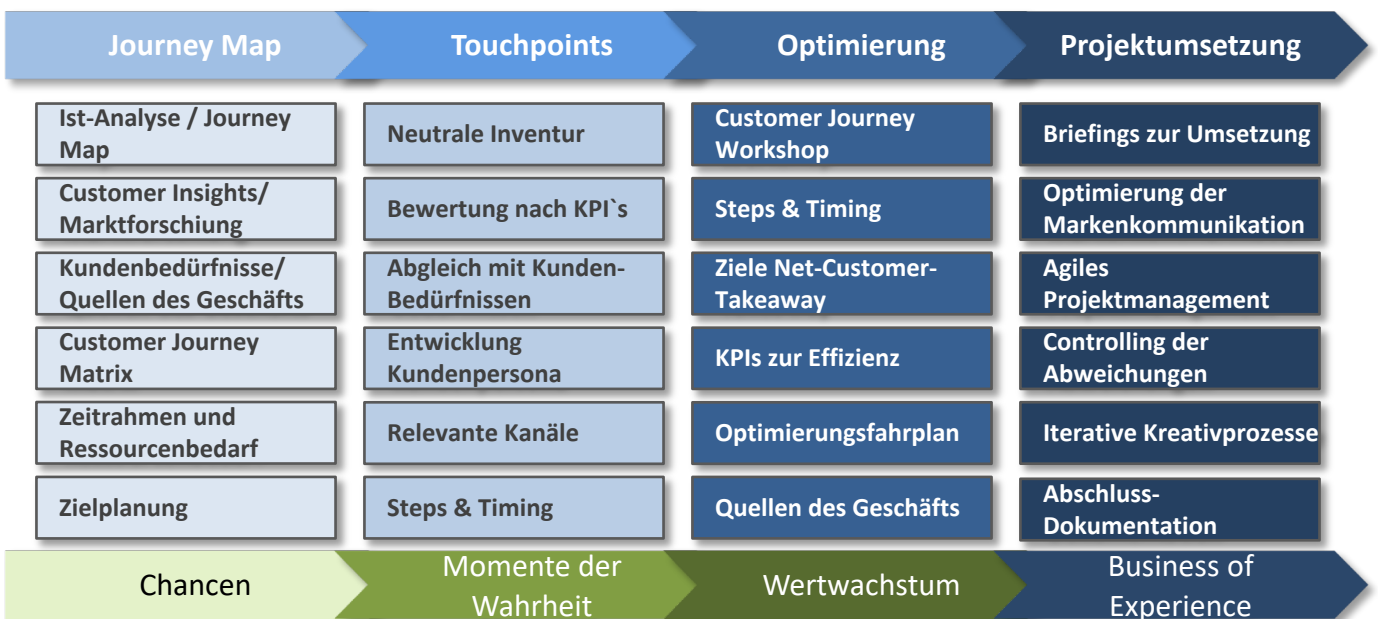
### Ihr Nutzen

- **Strukturiertes Gesamtbild** über alle relevanten Handlungsfelder und Schließung von Wahrnehmungslücken zwischen **Markenanspruch** und **Kundenerlebnis**
- Heben von **Effizienzreserven** in der gesamten Customer Journey sowie ein konkreter **Maßnahmen- und Umsetzungsfahrplan**.
- **Kostensicherheit** durch **Festpreis**

## Unsere Leistungen (beispielhaft)

- Customer Journey Mapping mit Aufdeckung unerfüllter Kundenwünsche
- Wahrnehmungsanalyse der Touchpoints mit Bewertung der Interaktionsqualität, sowie Channel Optimierung
- Entwicklung der Kundenpersona sowie ggf. auch der Markenarchitektur
- Strategiecheck nach den Kernelementen: Positionierung am Markt, Markenkommunikation, Zielgruppen und Wettbewerb sowie nach rationalen und emotionalen, unentdeckten Kundennutzen
- Einschätzung des Veränderungspotenzials gemeinsam mit dem Management
- Definition von Kernmaßnahmen und agiles Projektmanagement

## Übersicht: Analyse- und Begleitungsprozess



Alle Module greifen ineinander über und bauen im **gesamten Begleitungsprozess** aufeinander auf. So wird sichergestellt, dass wirksame Ergebnisse und Maßnahmen erzielt werden. Daneben können **kundenindividuelle, einzelne Leistungspakete** bestehend aus **selektiven Modulen** geschnürt werden.

Die gesamthafte Herangehensweise schließt das **Onlinemarketing** mit ein und ist auf **Kontinuität** im Customer Experience Management ausgelegt.

Auf Basis differenzierter, auf Erfahrung basierender Analysen und Lösungen bieten Ihnen unsere Beratungsansätze die Möglichkeit, Strategie, Marketing/Verkauf, Organisation und Prozesse auf die **zukünftigen Herausforderungen** auszurichten und weiterzuentwickeln.

### Kompetenz von Praktikern für Praktiker.

*„Zu den Beratungsfeldern gehörten insbesondere eine umfassende Beratung der Geschäftsleitung bei umsatz- und ertragsforcierenden Maßnahmen. Dabei wurden Handlungsfelder aufgezeigt und wertvolle Entscheidungsgrundlagen geliefert.“*

Dr. Gabriele Castegnaro,  
Konen KG München

## Ihre Ansprechpartner



Prof. h.c.  
**Thomas Heidenreich**  
Senior Management  
Consultant  
Tel. 0171 – 75 88 063  
theidenreich@conlab.de

Dipl.-Kfm.

**Roland Schwerdtfeger**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

Tel. 0175 – 41 41 966  
rschwerdtfeger@conlab.de



## Fazit

Der Erfolg des **conlab Customer Journey** Programms beruht neben der Expertise **praxiserfahrener Marketingmanager** vor allem auf dem ganzheitlichen **Optimierungsansatz**:

- Analyse der Handlungsfelder und Prozesse im Unternehmen sowie Aufzeigen von **Kosten- und Effizienzpotenzialen**
- Bewertung und Gewichtung des ganzheitlichen **Business of Experience** und dessen **Optimierungspotenzial** mit **umsetzungsfertigen Strategien**
- **Customer Insights, Generierung von Quelldaten** sowie **Management- und Führungskräfteinterviews**
- **Strategiecheck** nach den Kernelementen: Positionierung am Markt, Markenkommunikation, Zielgruppen und Wettbewerb, sowie nach rationalen und emotionalen, unentdeckten Kundennutzen

Die **ganzheitliche Betrachtung** operativer und strategischer Potenziale im Unternehmen führt fast immer dazu, dass die **Marketingleistung** um **mind. 20%**, teilweise sogar darüber hinaus **gesteigert** werden kann.

## Unser Profil

Mehr als **20 Jahre Erfahrung** in der Lösung verschiedenster unternehmerischer Aufgabenstellungen – nicht durch theoretische Lösungsmodelle, sondern durch die Expertise erfahrener Manager. Wir bündeln unsere Kompetenzen themenspezifisch, um effektive Lösungen kundenindividuell zu erarbeiten. Für unser Beratungsangebot Customer Experience Management steht Ihnen das Team zur Seite:

**Thomas Heidenreich** bringt langjährige Erfahrung aus weltweit leitenden Rollen im Aufbau und der Führung großer Konsumgüter-, Industrie- und Unternehmensmarken mit.

Er war zuletzt **Executive Vice President International bei GREY**, einer der weltweit führenden Agenturnetworks. Mit der Übernahme einer inhabergeführten Marketingagentur in Berlin hat er seine Expertise in der Vermarktung industrieller Güter und der Führung von Unternehmensmarken ergänzt. Aus intensiver Erfahrung weiß er, wie man Kunden effektiv erreicht und gewinnt. Der digitale Wandel ist sein Tätigkeitsfeld, der Markenaufbau sein Grundhandwerk.

**Roland Schwerdtfeger** ist ein langjährig erfahrener Handels- und Verbundgruppenspezialist. Er war zuletzt **Vorstandsvorsitzender der ANWR Group** (SPORT 2000, anwr Schuh, DZB Bank, Aktivbank, Conventa u. a.) und verantwortete die Ressorts Strategie, Mitglieder, Internationalisierung und Unternehmensberatung. Neben seinen Linienfunktionen verantwortete er diverse Projekte in den Bereichen Strategie, Fashion, Brand Management, Marketing, Multimedia und Organisation.

## Impressum

**conlab Management Consultants GmbH**  
conlab Unternehmerverein  
Königsallee 61 · D - 40215 Düsseldorf  
Tel. +49 (0) 211 - 88 242 321  
info@conlab.de · www.conlab.de

**Bildrechte**  
Adobe Stock, Fotolia