



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Alles für den Kunden?

Chancen und Grenzen für
Unternehmen in der
Kundenwelt von heute

Karin Glattes
Bonner Unternehmertage
12. Oktober 2017



Macht oder Ohnmacht?

Kunden sind

- ... *anspruchsvoller.*
- ... *fordernder.*
- ... *frecher denn je.*

Aber: Kunden zahlen Ihr Gehalt.

Heißt das, Sie müssen sich alles gefallen lassen?



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

*Kürzlich in einer Schulung zum
Thema Beschwerdemanagement...*

Rollen



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Methoden-
vermittlerin

Key Note Speaker

Change
Begleiterin

Kunden-
Ideensprudlerin

On the Job
Coaching/
Erlebnistrainings

Innovationcoach
Workshop/
Moderation

CX Intern
HR/PE Business
Partner

Führungskräfte-
Entwicklung

Team / Konflikt-
management



Kundenerlebnis im Fokus

80%

...aller Unternehmen glauben, dass sie ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis bieten...

Bain and Company

Kundenerlebnis im Fokus

8%

... ..ihrer Kunden
stimmen dem zu.

Bain and Company



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

*Das Problem ist folgendes
Ungleichgewicht:*

*Negative Erlebnisse werden 23 Mal
weitererzählt (plus 1).*

Positive nur 8 Mal.



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Überlegen Sie bitte kurz, an welche Situation / Begebenheit der letzten Wochen / Monate an die Sie sich als Kunde (!) erinnern....



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Können Sie sich das leisten?



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Kürzlich in einem Workshop....



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

*Können Sie sich Mitarbeiter mit einer
solchen Haltung leisten?*



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Nur einer von 26 unzufriedenen
Kunden beschwert sich.

Der Rest... geht.

<http://cxm.co.uk/1-26-unhappy-customers-complain-rest-churn/>



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Können Sie sich das leisten?

Einige Fakten



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Zum Nachdenken:

85% der Kündigungen durch schlechten Service wären vermeidbar.

67% Kundenverlust ist vermeidbar, wenn das Kundenproblem direkt gelöst wird.

55% der Kundenanfragen über soziale Kanäle bleiben unbeantwortet.

Quelle. CX studies / Esteban Kolsky - CEO of thinkJar, 2016

Blog:



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Können Sie sich das leisten?



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Können Sie sich das leisten?



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Die gute.. und die schlechte Nachricht

... es geht (selten oder gar) nicht darum, ob Sie „Recht“ haben.

Es geht nur darum, welches Gefühl Ihre Kunden aus der Interaktion mit Ihrem Unternehmen mitnehmen.

An all den verschiedenen Kontaktpunkten... Egal ob offline oder online.
Mit aller Subjektivität. Mit aller Situativität.

Und inklusive der Möglichkeit, dass einer Ihrer Mitarbeiter auch mal einen schlechten Tag haben kann...



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

**Was Sie als
Unternehmer tun
können**

Wie Sie aus dem Hamsterrad
kommen...



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

Lösung 1: Demnächst auf Ihrer Website

WIR ARBEITEN NUR FÜR NETTE,
UNKOMPLIZIERTE, ANSPRUCHSLOSE,
WERTSCHÄTZENDE, GUTE PREISE ZAHLENDE,
FEHLER NACHSEHENDE,... KUNDEN!

ALLE ANDEREN GEHEN BITTE ZU UNSEREN MITBEWERBERN.
HIER FINDEN SIE ALS SERVICE DIE ENTSPRECHENDEN
LINKS....



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

*Haben Sie die Potenziale und
Methoden von
Kundenerlebnismangement schon
ausgeschöpft?*

Erlebnis-Prinzipien berücksichtigen

The Customer Experience Pyramid



Alternatives Kopfkin



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

*Die kommen hier eh nur
gucken und kaufen dann im
Internet...*

Wie wahrscheinlich ist es, dass
Mitarbeiter mit diesem Glaubenssatz
ein perfektes Kundenerlebnis
abliefern?

Passende „Werkzeuge“



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran



Ton und richtige Worte

und...

„Das Vera Birkenbihl
60 Sekunden Lächeln“
für bestimmte besonders
schwierige Tage

CX

Zitat



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

My definition?

Simple.

Show the customers that you give a damn.

Ekaterina Walter,
US CX Bloggerin



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

**Überlassen Sie keinen
Kontaktpunkt dem Zufall!**

Jedes Erlebnis ist Ihr Umsatz!



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran

If a customer likes you and continues to like you, they will do business with you. If they don't, they won't.

Paul Greenberg

Kontakt



UNTERNEHMENKUNDE

Mit Abstand näher dran



UnternehmenKunde
Karin Glattes
Abt Herwegen Straße 5
50935 Köln

0173 2707059
0221 340 916 70

k.glattes@unternehmen-kunde.de
www.unternehmen-kunde.de

