

## Kundenfokus

„Das Fan-Prinzip“

## Kurzbeschreibung

Erlebbar Kundenorientierung und Service Excellence

## Mögliche Ausgangssituation

Für den nachhaltigen Erfolg der Organisation ist die Zufriedenheit und Begeisterung der Kunden unersetzbar Voraussetzung. Während für die qualitative Weiterentwicklung von Produkten immense Ressourcen eingesetzt werden, hinkt die Entwicklung von Dienstleistungen häufig hinterher. Hier stellt sich die Frage, wie Qualität im Sinne der Kundenwahrnehmung und des Kundennutzens als erlebbare Kundenorientierung und Service Excellence geschaffen werden können.

## Mögliche Projektinhalte

- Analyse der aktuellen Kundenzufriedenheit
- Gewinnen und Einbinden der Führungskräfte und Mitarbeiter in die Thematik
- Verknüpfung mit der Geschäftsstrategie und den Zielen der Organisation
- Wünsche der Kunden aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachten und analysieren (z.B. Kundenforen)
- „Orte der Wahrheit“ identifizieren und definieren, an denen Kundenorientierung von den Kunden erlebbar ist
- Standards und Verhaltensweisen an den „Orten der Wahrheit“ definieren
- Gezielte Maßnahmen ableiten zur Steigerung der Kundenbegeisterung (z.B. Zukunfts-Werkstatt)
- Nachhaltige Umsetzung im Tagesgeschäft

## Ihr Nutzen

- Konkrete und dauerhafte Kulturveränderung für eine Service Excellence
- Pragmatische Ergebnisse statt „Hochglanz-Broschüre“
- Qualität schafft Vertrauen bei Kunden und Mitarbeitern
- Erfüllen und Übertreffen der Erwartungen und Anforderungen der Kunden
- Erhöhen des erlebbaren Kundennutzens
- Beitrag zum langfristigen und nachhaltigen Erfolg der Organisation
- Schaffen eines Wettbewerbsvorteils

## Referenzprojekt (Beispiel)

Projekt Kundenorientierung  
bei der Sparkasse Oberhessen

