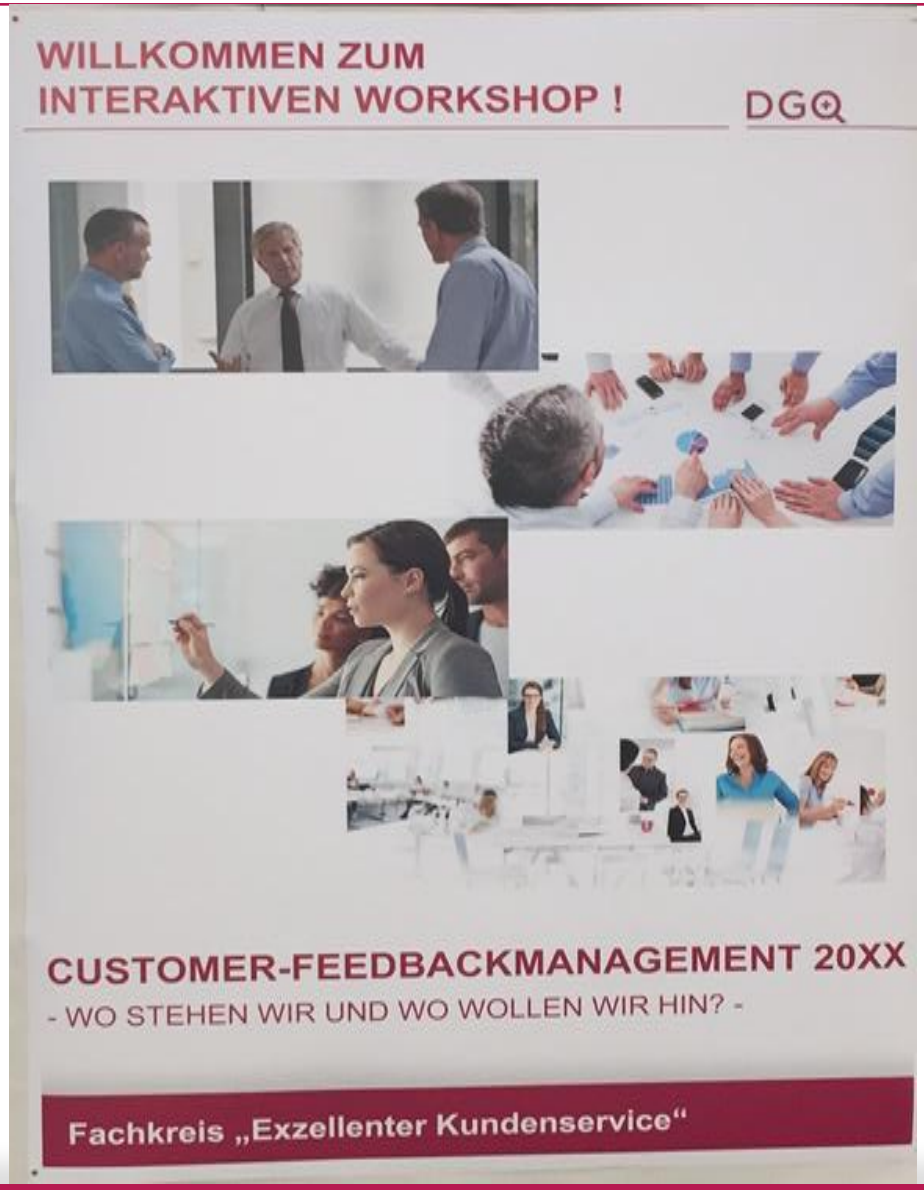
CUSTOMER-FEEDBACKMANAGEMENT 20XX

- WO STEHEN WIR UND WO WOLLEN WIR HIN? -

Helmut Kremer

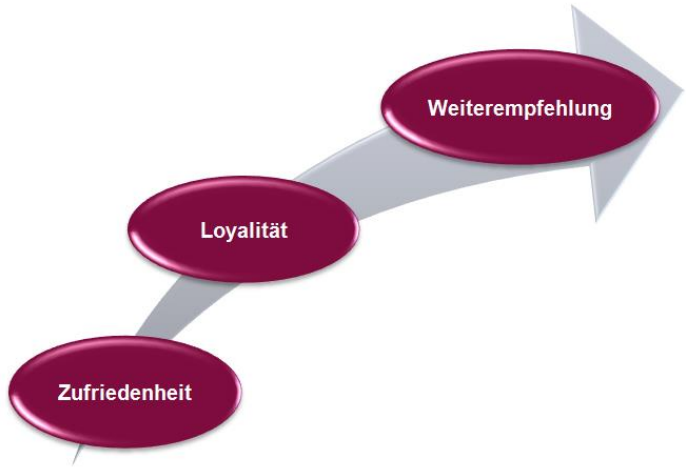
Leitungsteam DGQ-Fachkreis
EXZELLENTER KUNDENSERVICE

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität


WILLKOMMEN ZUM
INTERAKTIVEN WORKSHOP !
DGQ
CUSTOMER-FEEDBACKMANAGEMENT 20XX
- WO STEHEN WIR UND WO WOLLEN WIR HIN? -
Fachkreis „Exzellenter Kundenservice“

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND UNTERNEHMENSERFOLG

- Kundenzufriedenheit alleine ist heute kein wesentliches Unterscheidungsmerkmal mehr
- Es gilt vielmehr herausragende Kunden-erfahrungen und eine emotionale Bindung an ein Unternehmen langfristig zu sichern
- Gute Zufriedenheits-, Loyalitäts- und Weiterempfehlungswerte sind Schlüsselindikatoren für ein erfolgreiches Unternehmen
- Unternehmen müssen sich aktuell auf eine massive Veränderung der Markt-/ Kundenerwartungen einstellen



MARKT UND KUNDEN SIND IN BEWEGUNG (1)

Veränderte Markt-/Kundenerwartungen und -verhalten

- Zunehmend bessere Kenntnis des Marktes/Angebote
- Ein höheres Maß an Wechselbereitschaft
- Steigende Erwartungen an Reaktionsgeschwindigkeit, und Qualität der Lösung von Anliegen
- Trend wird im Wesentlichen durch neue digitale, mobile und soziale Technologien sowie stetig wachsende Erfahrungen der Kunden beeinflusst
  - 80% aller Internet Anwender nutzen Soziale Medien [1)]
  - 69% der Social Media Anwender nutzen mobile Endgeräte [1)]
  - 75 % der Käufer suchen Informationen vor einer Entscheidung in digitalen Kanälen [2)]
  - 54 % der Internet-User beziehen vor einem Kauf im Internet die Produkterfahrungen und Meinungen anderer Kunden in ihre Kaufentscheidung ein [3)]

Kunden sind zunehmend in einer starken, bisher nicht dagewesenen Position

Quellen: [1)] Social Media-Atlas 2015/2016 [2)] Social Media Trends in Telecoms [3)] GlobalWebIndex

Unternehmen sind daher zunehmend gezwungen

- Über wiederkehrende herausragende Kundenerfahrungen und eine hohe emotionale Bindung eine breite Promotoren/Fan Basis zu schaffen
- Lebenszyklen von Produkten und Dienstleistungen zu verkürzen
- Mehr über den Kunden zu erfahren und dieses Wissen - unter Berücksichtigung aller Informationsquellen - im Unternehmen ganzheitlich zu managen

Das Feedbackmanagement muss fortlaufend an Markt-/ Kunden-Erwartungen und -verhalten angepasst werden

4 KERNELEMENTE EINES UMFASSENDEN FEEDBACKMANAGEMENTS

1. Unternehmenshaltung

2. Integration aller Feedback-Kanäle

3. Feedbackmanagement ganz praktisch

4. Erfolgsfaktor Mitarbeiter

ZIELE DES HEUTIGEN WORKSHOPS

- Herausarbeiten welche Herausforderungen Ihr Unternehmen beim Kundenfeedback-Management heute hat
- Schrittweise erarbeiten wie das Customer-Feedbackmanagement 20xx aussehen sollte und wie die Schritte dorthin sein können

DGQ

Save the date!

Customer Experience Tag 2018

Erfahren Sie mehr zu Customer Experience Management und Service Excellence durch Impulsvorträge und tauschen Sie Erfahrungen untereinander aus, u.a. an „Trainingsstationen“ …

Wann? Do, 25.01.2018, 14:00- ca.18:00 Uhr

Wo? Schloss Waldthausen bei Mainz

→ mehr Informationen unter www.cet2018.de

DGQ Deutsche Gesellschaft für Qualität

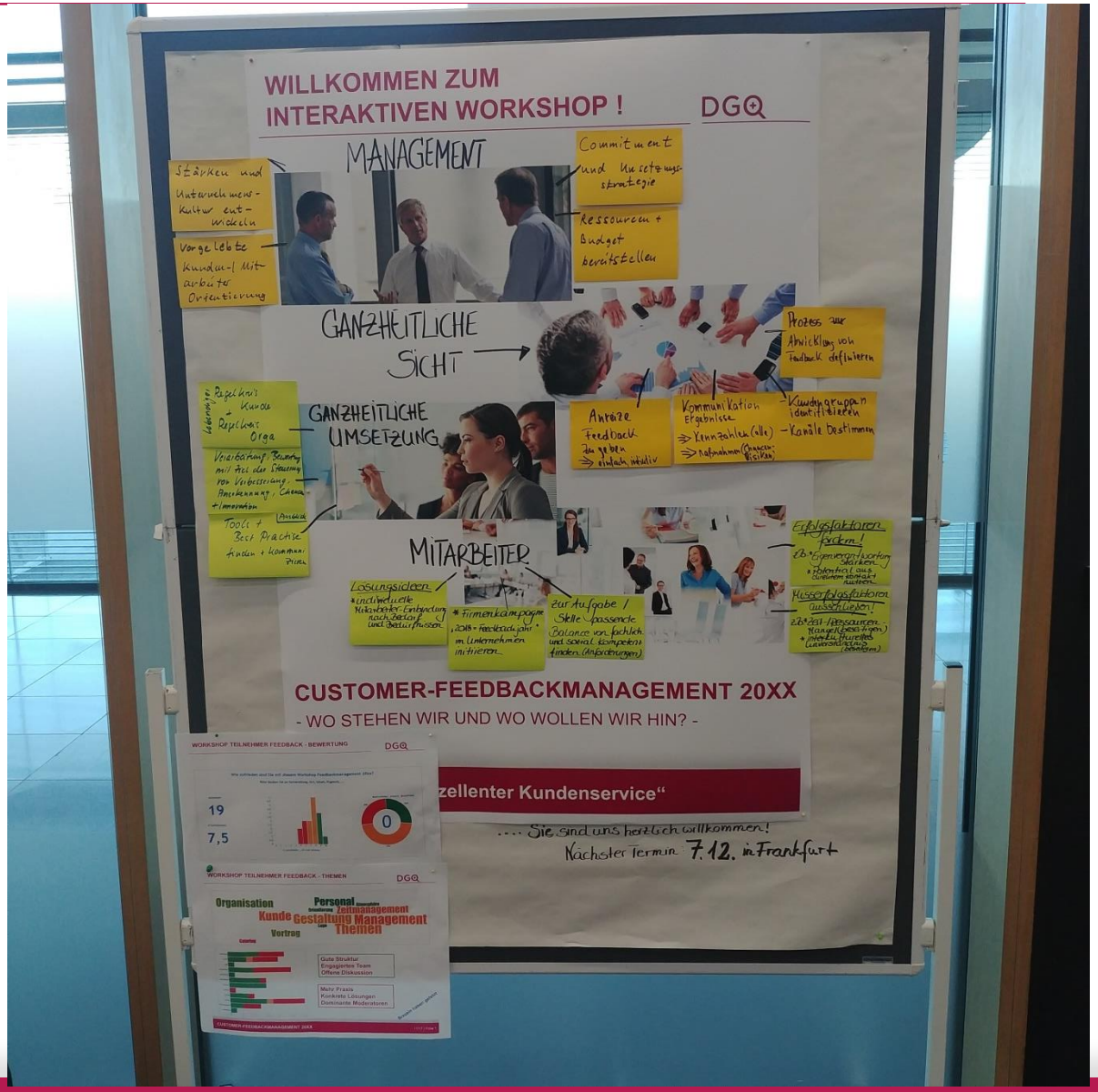
THE AUDIT COMPANY

forum! Für beste Beziehungen | Marktforschung Beratung Umsetzung

Ergebnisse

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

FOTOPROTOKOLL DES HEUTIGEN WORKSHOPS



WORKSHOP TEILNEHMER FEEDBACK - BEWERTUNG

Wie zufrieden sind Sie mit diesem Workshop Feedbackmanagement 20xx?

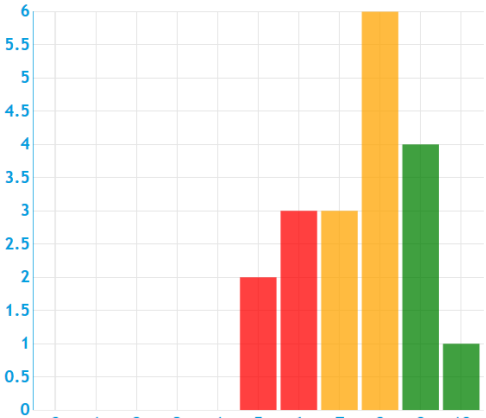
Bitte denken Sie an Vorbereitung, Ort, Inhalt, Ergebnis, ...

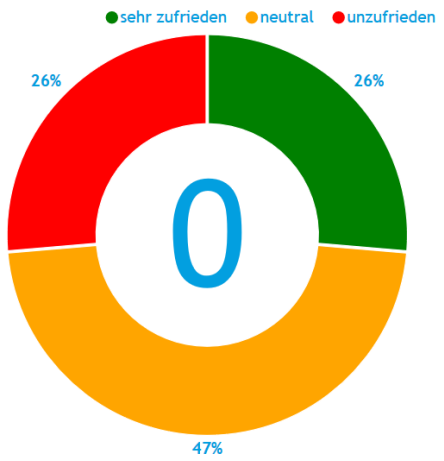
Antworten:

19

Ø Zufriedenheit:

7,5





WORKSHOP TEILNEHMER FEEDBACK - THEMEN

Gute Struktur
Engagiertes Team
Offene Diskussion

Mehr Praxis
Konkrete Lösungen
Dominante Moderatoren

Brezeln haben gefehlt

Detail-Ergebnisse

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

WELCHE HERAUSFORDERUNGEN HABEN SIE HEUTE?

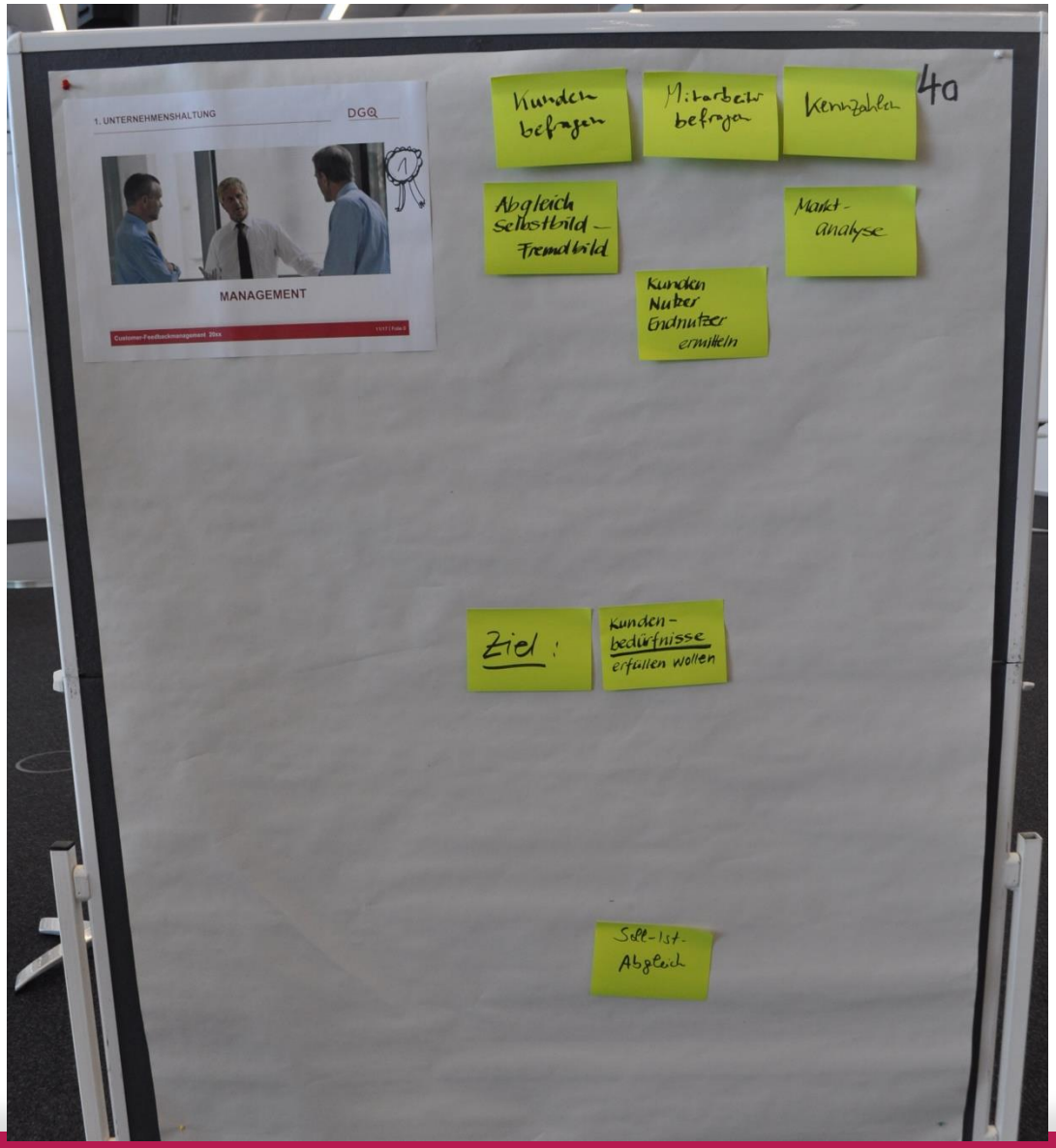
WELCHE HERAUSFORDERUNGEN HABEN SIE HEUTE?

HERAUSFORDERUNGEN CLUSTER: MANAGEMENT & GANZHEITLICHE SICHT

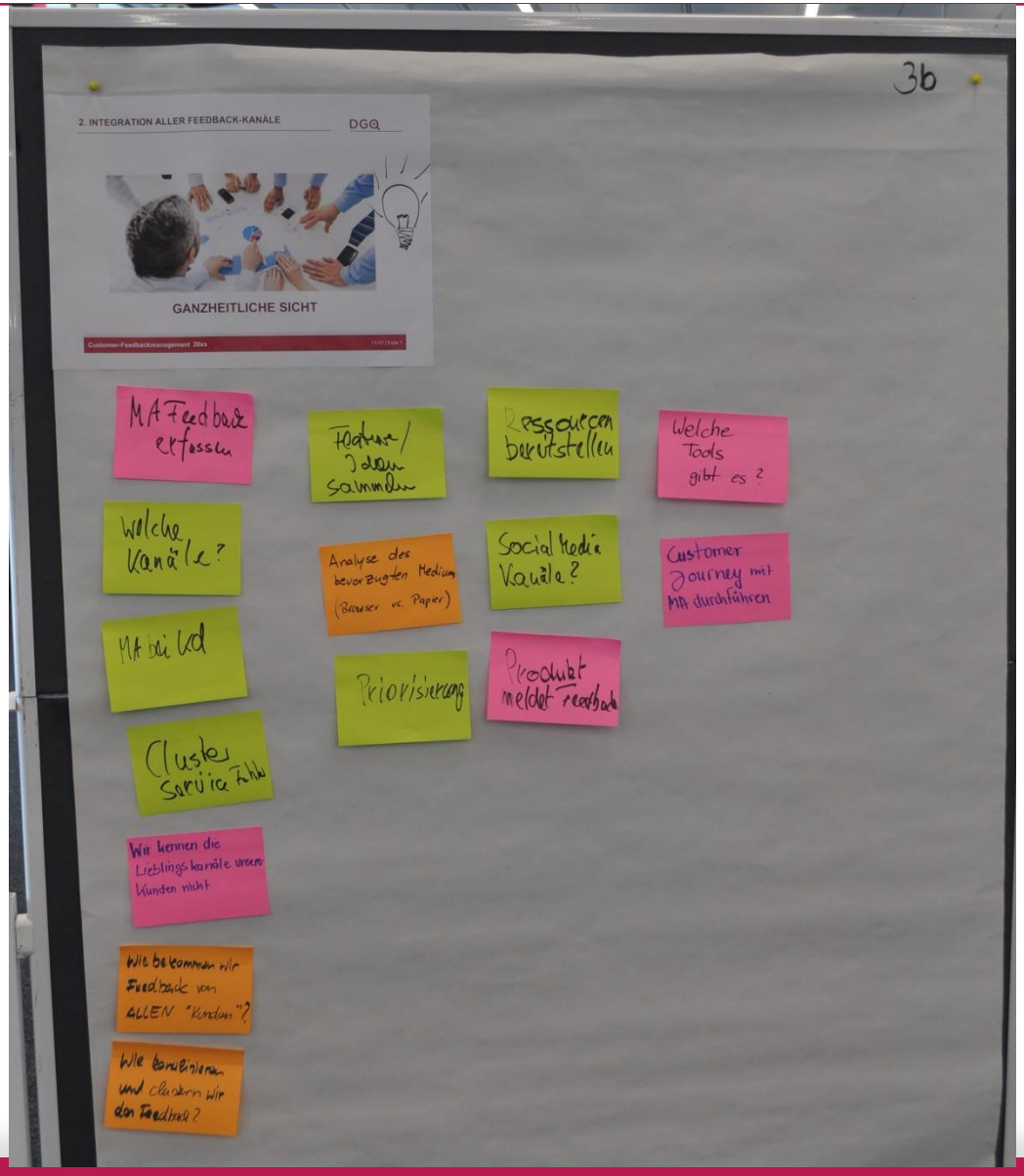
HERAUSFORDERUNGEN CLUSTER: GANZHEITLICHES MANAGEMENT & MITARBEITER

IDEENFINDUNG DURCH CLUSTER MANAGEMENT

LÖSUNGSANSÄTZE MANAGEMENT



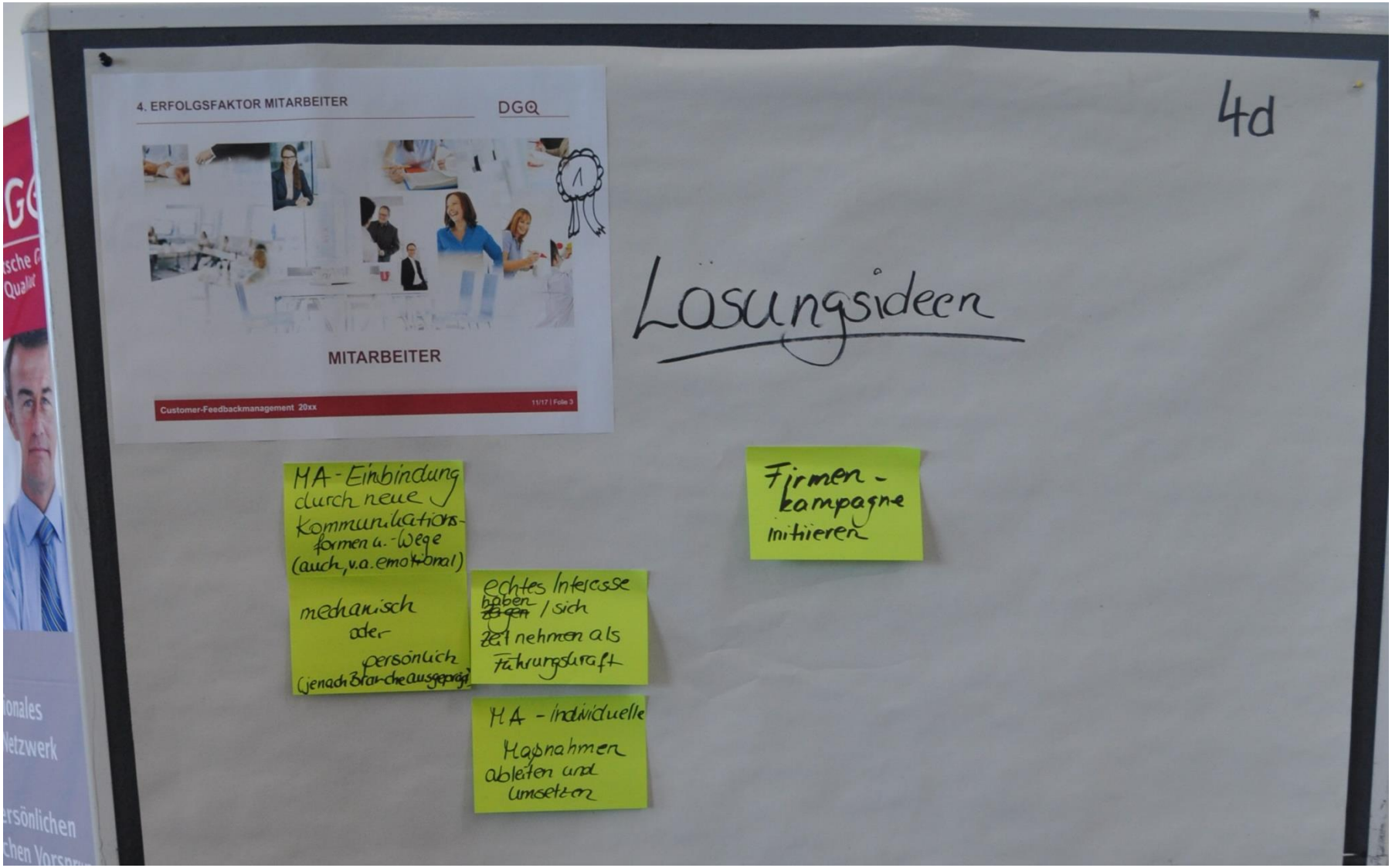
IDEENFINDUNG DURCH CLUSTER GANZHEITLICHE SICHT



LÖSUNGSANSÄTZE GANZHEITLICHE SICHT

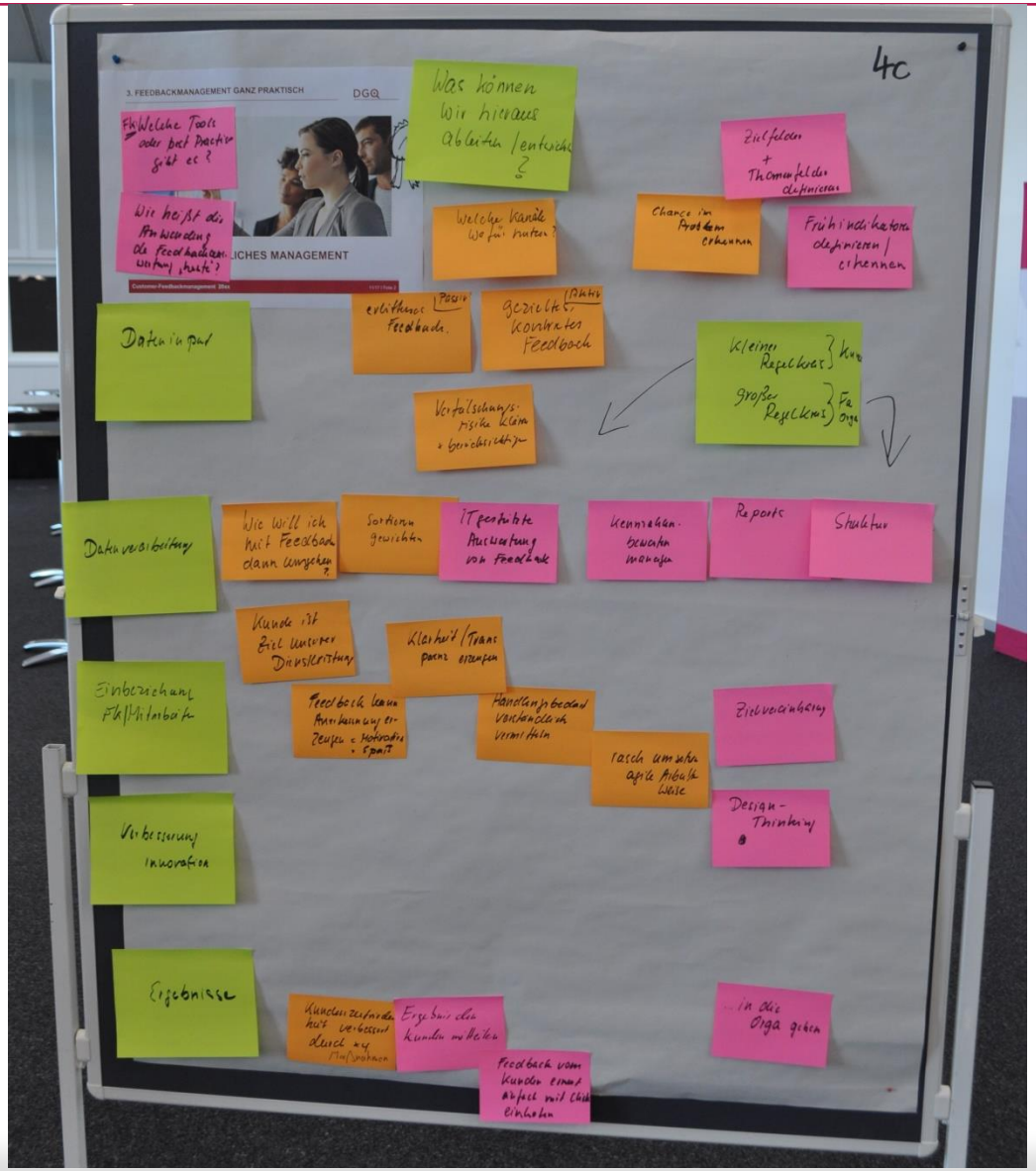
IDEENFINDUNG DURCH CLUSTER MITARBEITER

LÖSUNGSANSÄTZE MITARBEITER



IDEENFINDUNG DURCH CLUSTER GANZHEITLICHES MANAGEMENT

LÖSUNGSANSÄTZE GANZHEITLICHES MANAGEMENT



Kontakt:

Leitungsteam: Christian Ziebe, Heiko Klemm, Helmut Kremer, Sven Wolf

Sie erreichen uns:
E-Mail-Adresse: FK-DL@dggaktiv.de
Internet: Fachkreis Exzellenter Kundenservice

Fachkreis Exzellenter Kundenservice

Wir wollen gemeinsam diskutieren und entwickeln, was exzellenter Kundenservice in der Dienstleistungsbranche ausmacht – mit einer klaren Sprache.

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität