

Customer Journeys

Was Kund*innen wollen: Weg zur erfolgreichen Customer Journey.

Ihre Herausforderung

Die «Customer Journey» beschreibt den Weg, den Kund*innen mit einem Unternehmen gehen, vom ersten Kontakt bis zum Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung und darüber hinaus. Jeder Schritt und jede Interaktion lösen bei den Kund*innen emotionale Reaktionen aus. Im besten Fall Zufriedenheit, Freude, Begeisterung und Vertrauen, oder aber Enttäuschung, Ärger und Frustration. Dass diese Emotionen sehr wichtig sind, ist den Unternehmen meistens zu wenig bewusst. Die Gründe, warum Kunden*innen

gewonnen werden, warum sie dem Unternehmen treu bleiben oder weshalb sie abwandern, werden oft nicht erfasst. Eine wichtige Basis ist die Art und Weise, wie Ihre Vertriebsmitarbeiter*innen die Kundenbedürfnisse aufnehmen und wie Ihr Unternehmen die Kommunikationskanäle und Prozesse verwaltet: entsprechen sie den Bedürfnissen der Kund*innen und stiften einen Mehrwert? Sind sie effektiv? Lösen sie eventuell Frust aus?



Unser Beitrag an Ihre Weiterentwicklung

- Anzahl von Kundeninteraktionen erhöhen
- Physische und digitale Kanäle vernetzen
- Dienstleistungs- und Markenerlebnis steigern

Handlungsfelder für Ihr Unternehmen

Um die «Customer Journey» erfolgreich zu gestalten ist es zentral, sie vollständig mit den Vertriebsaktivitäten und Prozessen zu synchronisieren. Definieren Sie, welche Interaktionen mit Ihren Kund*innen wichtig sind, um ihre Zufriedenheit zu erhalten oder bestenfalls erhöhen.

Stellen Sie sich die Frage, welche Zielgruppen für Ihr Unternehmen bedeutend sind. Definieren Sie Personas, also Musterpersonen: Das sind fiktive, auf realen Daten und Informationen basierende Darstellungen von repräsentativen Kund*innen oder Zielgruppen. Dadurch lernen Sie die Bedürfnisse, Präferenzen und das Verhalten Ihrer Zielgruppen kennen und können Strategien entwickeln, die exakt darauf abzielen, Mehrwerte für Ihre Kund*innen zu schaffen.

Wie wir Sie unterstützen

Gemeinsam entwickeln wir eine massgeschneiderte Customer Journey Map und bewerten die bestehenden Touchpoints. Das sind die Berührungspunkte, an denen Kund*innen mit Ihnen in Kontakt kommen, beispielsweise durch Kundengespräche, Webseite, Kundenservice, E-Mails, soziale Medien. Entsprechend stimmen wir Ihr Multikanalmanagement ab. Wir überprüfen Ihre Vertriebsprozesse und richten die Customer Journey konsequent danach aus. Dafür kreieren wir verschiedene Personas, die das Verhalten Ihrer Kund*innen repräsentieren. Sie sind Basis für Ihre Marketing- und Verkaufsstrategie sowie die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter*innen.

Vorteile für Ihr Unternehmen

Mit der klaren Definition der Customer Journey adressieren Sie Produkte und Dienstleistungen zielgerichtet an die verschiedenen Segmente. Die Kundenzufriedenheit wird erhöht, die Kundenbindung gefestigt und damit der Ertrag gesteigert. Wir entwickeln eine Strategie, um zusätzliche Verkaufschancen zu erschaffen. Neben Werbung- oder Marketingkampagnen gehören auch Cross-Selling und Up-Selling Optionen dazu. Immer mit dem Ziel, den Umsatz zu steigern, indem bestehende Kund*innen ermutigt werden, mehr Produkte oder Dienstleistungen zu erwerben.

Über Gsponer

Im Rahmen zahlreicher Projekte zur Vertrieboptimierung entwickelten wir bereits für viele Unternehmen Beratungs- und Vertriebsprozesse – immer in Verbindung mit der Kundensicht.

Unsere Expert*innen sind erfahrene Vertriebs-Manager*innen und bringen gemeinsam Erfahrungswerte aus mehreren Jahrzehnten Tätigkeit im Marketing und Vertrieb mit. Als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen sind wir selbst dazu angehalten, die Zusammenarbeits-Reise mit unseren Kund*innen permanent weiterzuentwickeln und neu zu gestalten.

«Nur Menschen machen Unternehmen erfolgreich!»

Unter diesem Leitsatz begleiten und befähigen wir Ihre Mitarbeiter*innen, Führungskräfte und Managementteams, den Erfolg Ihres Unternehmens aktiv mitzugestalten. Wir schaffen klare Rollenbilder und steigern das Führungsverständnis Ihrer Leader. Wir schärfen den Mindset teamübergreifend auf allen Stufen, fördern den Kundenfokus und entwickeln die nötigen Skills, um mit dem stetigen Wandel Schritt zu halten.

Seit über 35 Jahren begleiten wir Unternehmen auf dem Weg in eine erfolgreiche Zukunft. Wir verknüpfen betriebswirtschaftliche, psychologische und technologische Elemente und entwickeln massgeschneiderte Lösungen für Ihr Unternehmen. Dabei profitieren Sie von der breiten Branchenexpertise unserer Berater*innen.

Die Gsponer Partners AG ist inhabergeführt und agiert unter der operativen Leitung von Christian Reinhard und Alain Müller.



Ihre Ansprechpartnerin

Jasmin Heuberger
Senior Consultant &
Geschäftsführerin KMU Beats
jasmin.heuberger@gsponer.ch
+41 58 590 20 00

Weitere Angebote zum Schwerpunkt «Kundenfokus»

Emotionale Vertriebsexcellence

Vertriebsorganisation