

KUNDENMONITOR

BY CONSULIMUS AG

DAMIT IHRE KUNDEN
BEGEISTERT SIND



- | Praxisnah
- | Methodenbasiert
- | Transparent



Alles im Blick im Dashboard

Immer und überall verfügbar, mit jedem Endgerät kompatibel.
Jedes Kundenfeedback taucht in Echtzeit im Dashboard auf.
So können Sie ad hoc auf Herausforderungen reagieren.

1

Digitaler Zugang

Das Dashboard - Die Übersicht für alle, die im und am Prozess arbeiten. Individuell, transparent, erweiterbar.

2

Ganzheitlichkeit

Feedbacks von allen Kontaktkanälen auf einen Blick und im Detail. Bewertungen von Anrufen, E-Mails, Dokumenten, Lieferungen etc.

3

Authentizität

Freitextkommentare Ihrer Kunden ungefiltert, authentisch und kontextbezogen aufbereitet.

4

Kennzahlenableitung

Kundenzufriedenheitsindex (KZI), Weiterempfehlungsneigung (NPS) und weitere KPIs auf einen Blick.

5

Ergebnisbereitstellung

Echtzeitmonitoring und quartalsweises Reporting für Entscheider zur Optimierung des Kundenerlebnisses oder zur Steuerung Ihrer Dienstleister.

6

Verarbeitung

Praxis- und branchenerprobte Folgeprozesse zur tiefgehenden Analyse sowie Einarbeitung fundierter Kundenzufriedenheitskonstrukte.



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN:

„Wir nutzen den Kundenmonitor seit zwei Jahren für unsere Kontakte in der Telefonie, Chat, Mail und unser ServiceCenter. Wir konnten das Kundenerlebnis und die Kundenbindung nachhaltig verbessern und unsere Dienstleister gezielt steuern.“

Patrick Laak
Leiter Service
(SWK ENERGIE)

„In einem guten Dreivierteljahr ist das gemeinsame Kundenfeedback-Projekt mit der Consulimus AG für uns unverzichtbar geworden. Die kontinuierlichen Ergebnisse sind bei lekker über Abteilungen hinweg etabliert und zur Maßnahmenplanung unabdingbar geworden. Wir freuen uns auf eine lange Zusammenarbeit!“

Sabine Conrads
Leiterin Bestandskundenmanagement
(lekker Energie)

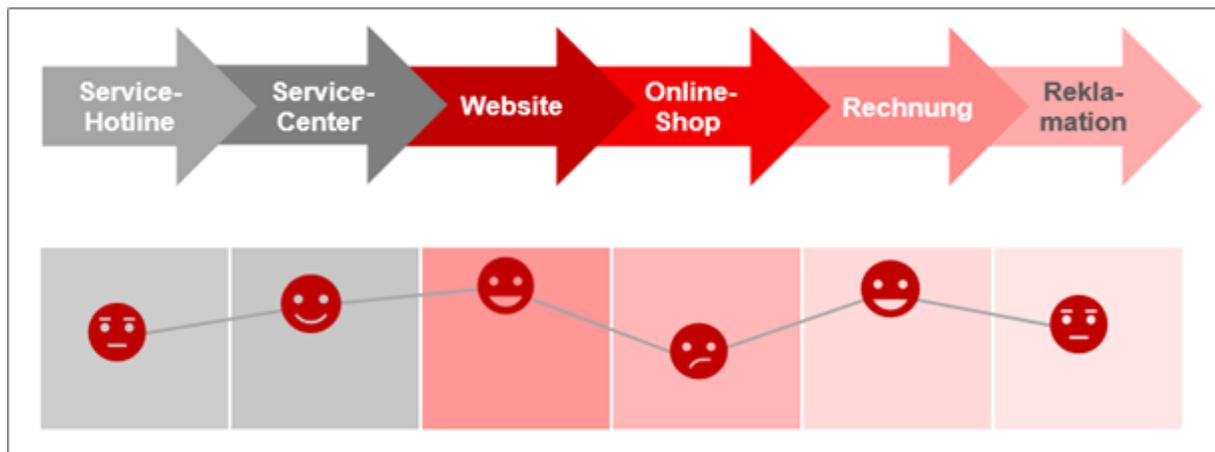
DAMIT IHRE KUNDEN BEGEISTERT SIND

Wir möchten mit Ihnen positive Erlebnisse für Ihre Kunden schaffen!

Kontinuierliche Betrachtung aller Berührungspunkte der Kunden mit dem Unternehmen

Definition der relevanten Kontaktpunkte (Touchpoints) anhand einer individuellen

Customer Journey



Definition von passgenauen Kundengruppen zur individuellen Planung von Marketingaktivitäten anhand von

Personas

| JÜRGEN (58) | | JANINA (36) | |
|--|---|---|--|
|  | PRÄZISE, QUALITÄTSBEWUSST, ZUVERLÄSSIG |  | BODENSTÄNDIG, SCHNELL, VERANTWORTUNGSBEWUSST |
|  Familienstand | Verheiratet, 3 Kinder |  Familienstand | Liirt, 1 Kind |
|  Wohnort | Dörflich in der Nähe einer Kleinstadt |  Wohnort | Zentrumsnah in einer größeren Stadt |
|  Beruf | Leitender Angestellter bei einem regionalen Verteilnetzbetreiber |  Beruf | Marketingleiterin bei einer großen Versicherung (in Teilzeit) |
|  Einkommen (netto) | 3.250 Euro allein, 5.000 Haushalt (pro Monat) |  Einkommen (netto) | 1.650 Euro allein, 5.800 Haushalt (pro Monat) |
|  Werte | <p><u>Preisbewusstsein:</u> Vergleicht Preise und bewertet für das beste Preis-Leistungsverhältnis.</p> <p><u>Informationsinteresse:</u> Hoch, benötigt detaillierte Produktbeschreibungen</p> <p><u>Spontanität:</u> Selten, ausgeprägtes Sicherheitsbewusstsein</p> |  Werte | <p><u>Preisbewusstsein:</u> Achtet grundsätzlich auf den Preis, vergleicht aber eher selten mit anderen Anbietern.</p> <p><u>Informationsinteresse:</u> Geringer, benötigt lediglich zusammenfassende Informationen</p> <p><u>Spontanität:</u> Manchmal, bleibt meistens beim Altbewährten</p> |

Kundenmonitor Einsatz

Wie?

TELEFONISCH

Wir kontaktieren Ihre Kunden innerhalb von 48 Std. nach dem Telefonat.

POSTALISCH

Kostenlose Rückantwortmöglichkeit für den Kunden auf dem Postweg.

E-MAIL

Wir senden Ihren Kunden nach Fallabschluss eine E-Mail mit einem Link zur Onlinebefragung.

ONLINE-POP-UP

Direkt während des Besuchs auf Ihrer Website oder im Online-Shop.

PERSÖNLICH

Unsere freundlichen Interviewer sind dort, wo ihre Kunden sind.

QR-CODE

Digitale Rückantwortmöglichkeit für den Kunden.

Was?

SERVICE-HOTLINE

War der Service an der Hotline für den Kunden hilfreich?
Wurde das Anliegen geklärt?

SERVICE-CENTER

War der Service in Ihrem Service-Center für den Kunden zufriedenstellend?

WEBSITE

Findet der Kunde, was er sucht?
Ist die Website übersichtlich gestaltet?

ONLINE-SHOP

Bekommt der Kunde die relevanten Produktinformationen?
Ist der Bestellprozess übersichtlich?

RECHNUNG

Wurden die Fragen des Kunden beantwortet?

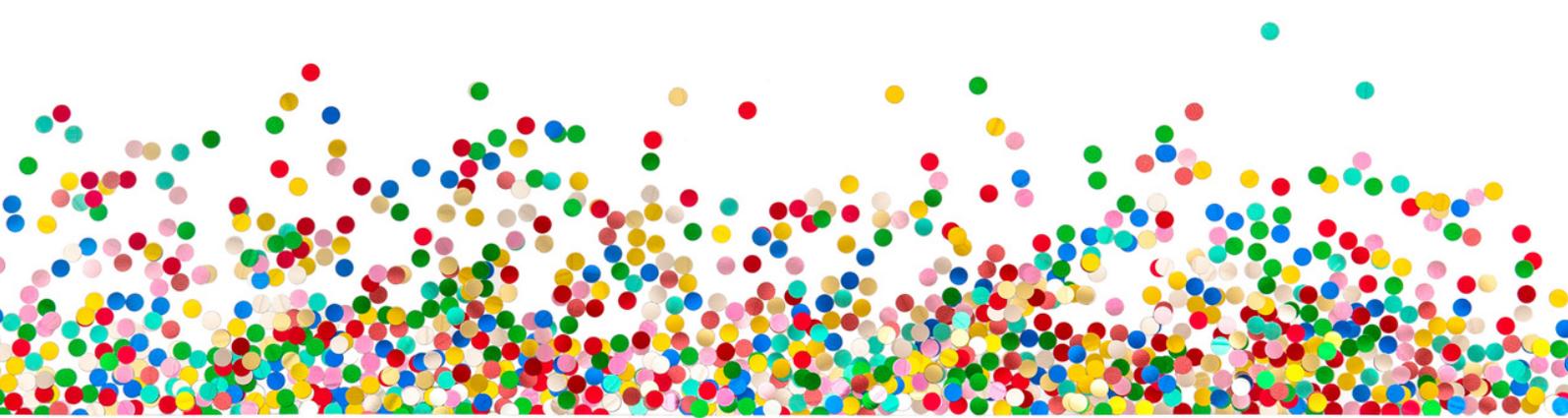
BESCHWERDE / REKLAMATION

Konnte das Problem im Sinne des Kunden behoben werden?

Kundenmonitor Implementierung

Quick Check-Up zum Schnupper-Preis von 2.500 €

Jetzt drei Monate für einen Touchpoint Ihrer Wahl testen und selbst überzeugen!



DASHBOARD

Quick Check-Up

Dashboard-Aufsatz
inkl. eines Touchpoints

Laufzeit 6 Monate

Individuell gestaltet

Bereitstellung ab 450 €
im Monat

Flexibel erweiterbar

Dashboardanpassungen
nach Bedarf

BEFRAGUNG

Feedbacks von 100 Kunden
pro Monat

Telefonisch, online
oder persönlich

Ab 300 € monatlich
Feedbacks einholen

Telefonisch, online
oder persönlich

Weitere Kanäle
auf Anfrage

BERATUNG

Besprechung der
Befragungsergebnisse,
Kernerkenntnisse und
Handlungsfelder

Nach Aufwand:

Regelmäßige
Ergebnisworkshops

Customer-Journey-Mapping

Persona-Entwicklung

Maßnahmentracking

Über uns



Kundenmonitor

Wir denken und leben Kundenerlebnismangement. Unabhängig, praxisnah, methodenbasiert, digital und transparent.

Wir kombinieren modernste Instrumente der Marktforschung und des Marketings mit fachlicher Branchen-Expertise, um eine zukunftsorientierte, kundenerlebnisfokussierte und erfolgreiche Unternehmensausrichtung mitzugestalten.

Unser Ziel ist, dass
Ihre Kunden begeistert sind!



Daniel Pott
E-Mail: pott@consulimus.de
Tel.: 0221 / 788 745 17