

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 als Alert-System.

6

Verarbeitung

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



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN:

„Wir arbeiten in einem extrem technischen Umfeld. Unserer Meinung nach wird die persönliche Ebene, also die Zufriedenheit unserer Ansprechpartner, immer wichtiger. Mit den Ergebnissen der Consulimus AG können wir genau an diesem Punkt ansetzen.“

Jakob Fischer
Customer Services (CCS)
(noris network AG)

„Unsere Produkte sind Weltklasse – aber wir müssen ständig am Puls unserer Kunden sein, um uns auch in Zukunft als Qualitätsführer aufzustellen. Die Consulimus AG versteht unsere Kunden und unsere Branche, sodass Sie für unsere Befragungen genau der richtige Partner ist.“

Moritz Pastow
Referent Corporate Marketing
(Lewa GmbH)

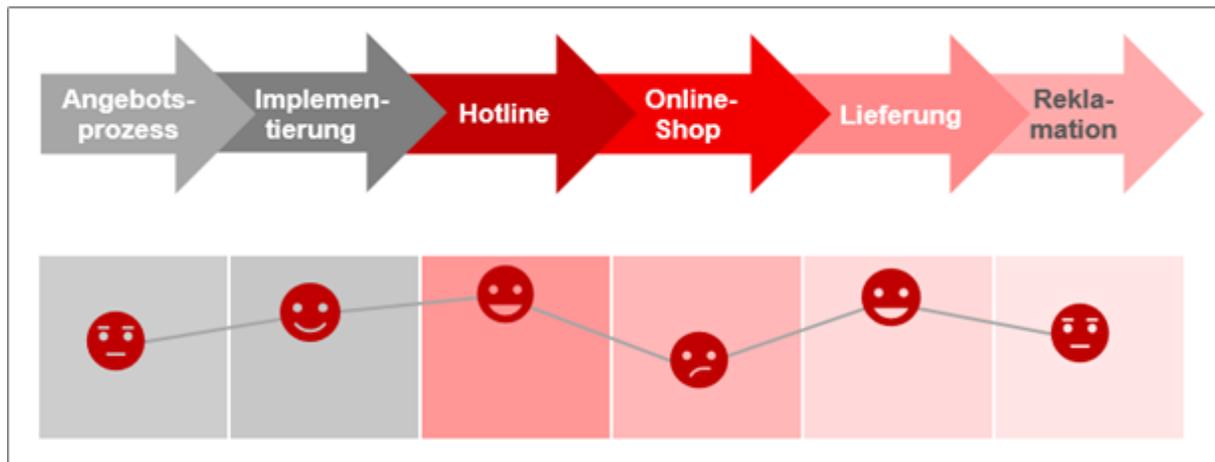
DAMIT IHRE KUNDEN BEGEISTERT SIND

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) ERFAHREN, QUALITÄTSBEWUSST LOYAL		 JANINA (36) SCHNELL, GENAU, HUMORVOLL	
Familienstand	verheiratet, 3 Kinder	Familienstand	liiert, 1 Kind
Wohnort	Dörflich in der Nähe einer Kleinstadt	Wohnort	Zentrumsnah in einer größeren Stadt
Branche	Energie	Branche	Versicherungen
Unternehmen	Regionaler Verteilnetzbetreiber in Bayern	Unternehmen	Internationaler Konzern mit Hauptstandort Deutschland
Position	Leitender Angestellter	Position	Marketingleiterin
Werte	<p><u>Qualität:</u> Legt bei der Auswahl des Dienstleisters Wert auf eine hohe Qualität und lange Lebensdauer.</p> <p><u>Loyalität:</u> Hält an langjährigen Kundenbeziehungen (auch wenn günstigere Anbieter auf den Markt kommen).</p> <p><u>Nähe:</u> Anbieter in der Region bevorzugt, da der persönliche Kontakt wichtig ist; besserer Service wird erwartet.</p>	Werte	<p><u>Schnelligkeit:</u> Schätzt beim Dienstleister schnelle Reaktionszeiten und insb. ein schnelles Trouble-Shooting.</p> <p><u>Genauigkeit:</u> Legt viel Wert auf Präzision. Sie achtet auf genaue Einhaltung der vereinbarten Parameter.</p> <p><u>Humor:</u> Ein guter, humorvoller Spruch darf im Kundenkontakt nicht fehlen.</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.

QR-CODE

Digitale Rückantwortmöglichkeit für den Kunden.

Was?

ANGEBOTSPROZESS

Wurden die Anforderungen verstanden? War die Geschwindigkeit der Erstellung angemessen?

IMPLEMENTIERUNG

Ist die Betreuung zufriedenstellend? Wird flexibel auf Änderungen reagiert?

LIEFERUNG

Sind die Lieferfristen akzeptabel? Wurde das Produkt zum angegebenen Termin geliefert?

SUPPORT-HOTLINE

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

BESCHWERDE / REKLAMATION

Konnte das Problem im Sinne des Kunden behoben werden?

ONLINE-SHOP

Findet der Kunde, was er sucht? Ist der Bestellprozess übersichtlich?

Kundenmonitor Implementierung

Quick Check-Up zum Schnupper-Preis von 2.500 €

Jetzt mit einer Durchführung an bis zu drei Touchpoints Ihrer Wahl testen und selbst überzeugen!



DASHBOARD

Quick Check-Up

Dashboard-Aufsatz
inkl. drei Touchpoints

Laufzeit 3 Monate

Individuell gestaltet

Bereitstellung ab 450 €
im Monat

Flexibel erweiterbar

Dashboardanpassungen
nach Bedarf

BEFRAGUNG

Feedbacks von bis zu
100 Kunden je Touchpoint

Telefonisch
oder online

Ab 300 € monatlich
Feedbacks einholen

Telefonisch
oder online

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