

SABINE WITTIG *Kunden & Prozesse*

**Wie Sie mehr mit Ihren guten Kunden
machen können**

Kundenbindung durch ProzessIntelligenz



Wie Sie mehr mit Ihren guten Kunden machen können

Gute Kunden bringen regelmäßige Umsätze und auch die besten Erträge. Durch intelligente Prozesse können Sie die Potenziale Ihrer Kunden noch besser nutzen – drei Erfolgsfaktoren sind dafür entscheidend:

1. Absolute Zuverlässigkeit

Ihre Kunden verlassen sich auf die Leistung. Wenn sie diese Leistung einmal nicht in der gewohnten Qualität erhalten, sind sie unzufrieden – und wechseln schnell zur Konkurrenz.

2. Abläufe am Kunden ausrichten

Welche Leistung versprechen Sie Ihren Kunden? Indem tatsächlich alle Abläufe darauf ausgerichtet sind und dem Kundenbedarf entsprechen, werden die Kunden an Ihr Unternehmen gebunden.

3. Klare Strukturen

Oft gibt es viele gute Ideen, aber die meisten sind schnell wieder vergessen. Dies lässt sich vermeiden: klare Strukturen helfen, die Komplexität zu bewältigen und Ziele zu konkretisieren. Ideen werden dann leichter umgesetzt.

Wie Sie das erreichen: Ein erster Schritt

In einem **Impulsworkshop** analysieren wir gemeinsam die Situation in Ihrem Unternehmen und ermitteln die Stellschrauben, mit deren Hilfe Sie die Kundenzufriedenheit steigern können. Zur Vorbereitung sammle ich in strukturierten Einzelgesprächen verschiedene Perspektiven – von der Geschäftsführung oder Bereichsleitung bis hin zu einem Mitarbeiter, der direkt mit Ihren Kunden im Kontakt steht. Der Workshop dauert drei Stunden und kann auch außerhalb der gewohnten Arbeitszeit statt finden, zum Beispiel abends.

Mögliche Fragen können lauten:

- Wie arbeiten Sie zusammen?
- Wie funktionieren die Abläufe?
- Welche Schnittstellen entstehen?

Das Ergebnis: ein konkreter Plan

wie Sie mit ProzessIntelligenz noch mehr mit Ihren guten Kunden machen können.



SABINE WITTIG

Kunden & Prozesse



Beratung. Workshops. Impulsvorträge.

Leipziger Strasse 17 D-63322 Rödermark www.sabinewittig.de

T +49 (0)6074.486 99 22

M +49 (0)172.616 64 80

F +49 (0)6074.486 35 03

E office@sabinewittig.de

Arbeitsprachen: D, UK, F, E, I