

Übersicht

1	Begrüßung	16:00 – 16:05
2	Einleitung Herr Prof. Dr. Kleinkes	16:05 – 16:20
3	A und O des Business – Digitale Kundenschnittstellen	16:20 – 16:35
4	Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen	16:35 – 16:50
5	Erwartungen erkennen und erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung	16:50 – 17:05
6	Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung	17:05 – 17:20
	<i>Pause</i>	<i>17:20 – 17:50</i>
7	Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle	17:50 – 18:05
8	Do it like Amazon? – Tracking für digitale Kundenschnittstellen	18:05 – 18:20
9	Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer–Data–Analytics	18:20 – 18:35
10	How to DKS? – Ihre Checkliste für die Implementierung	18:35 – 18:50
	<i>Networking</i>	<i>18:50 – 20:00</i>



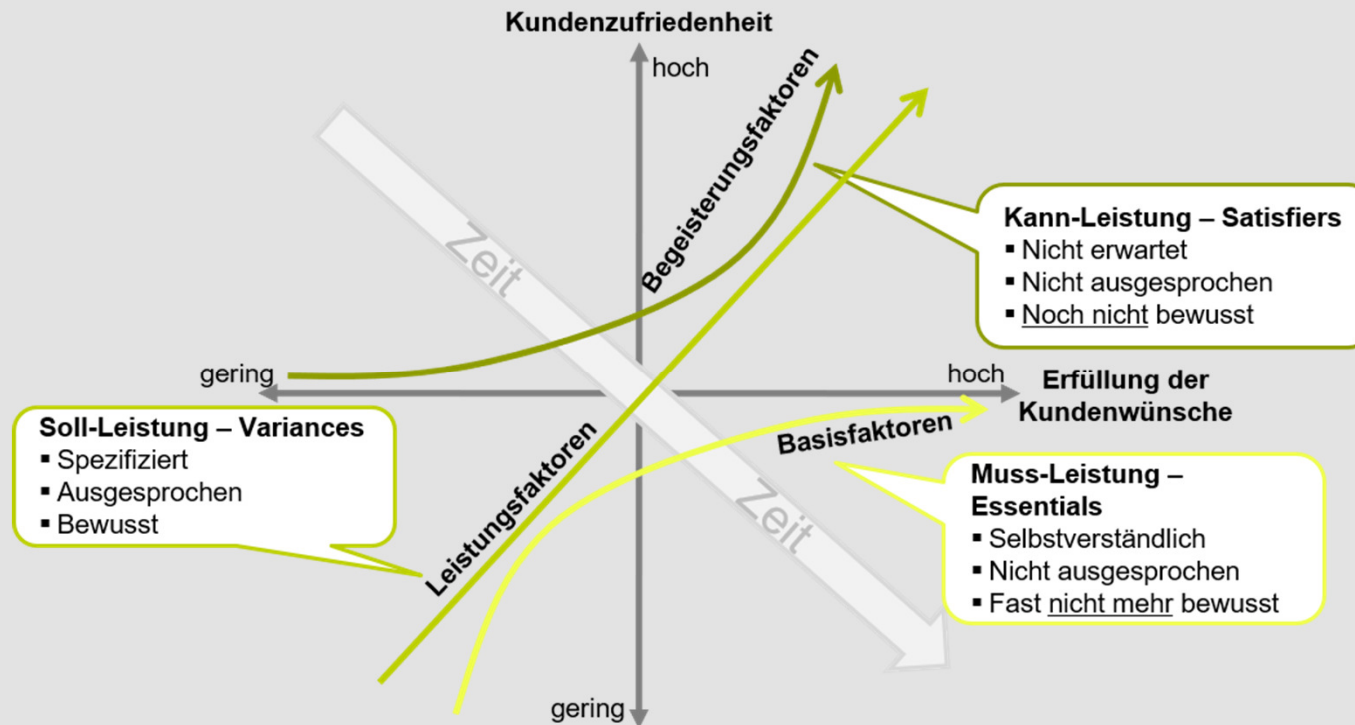
Erwartungen erfüllen - Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung

Lorengel, Eduard; Pannewig, Felix; Trapp, Kevin

Kundenzufriedenheit messen – Das Kano-Modell

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung

„If I had asked people (customers) what they wanted, they would have said faster horses...“. - Henry Ford



Mehrwert zufriedener Kunden

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung

Zufriedene und **begeisterte** Kunden...



Dauerhafte Kundenbindung



Kaufen mehr und häufiger



Neukundengewinnung



Zukunftsfähigkeit



Preisbereitschaft



Weiterempfehlungsrate



Wachstumsstrategien

Generation Z und ihre Erwartungen

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung

Generation Z (1995 bis heute):



Rezo (Youtube)

Erwarten eine unverwechselbare Customer Experience

- Antwort innerhalb von 24 Stunden
- Serviceorientiertheit
- Multi-Channel-Verfügbarkeit
- Schnelle Lieferzeiten
- Bequemlichkeit

Möglichkeiten: Kundenanforderungen zu erfassen

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung

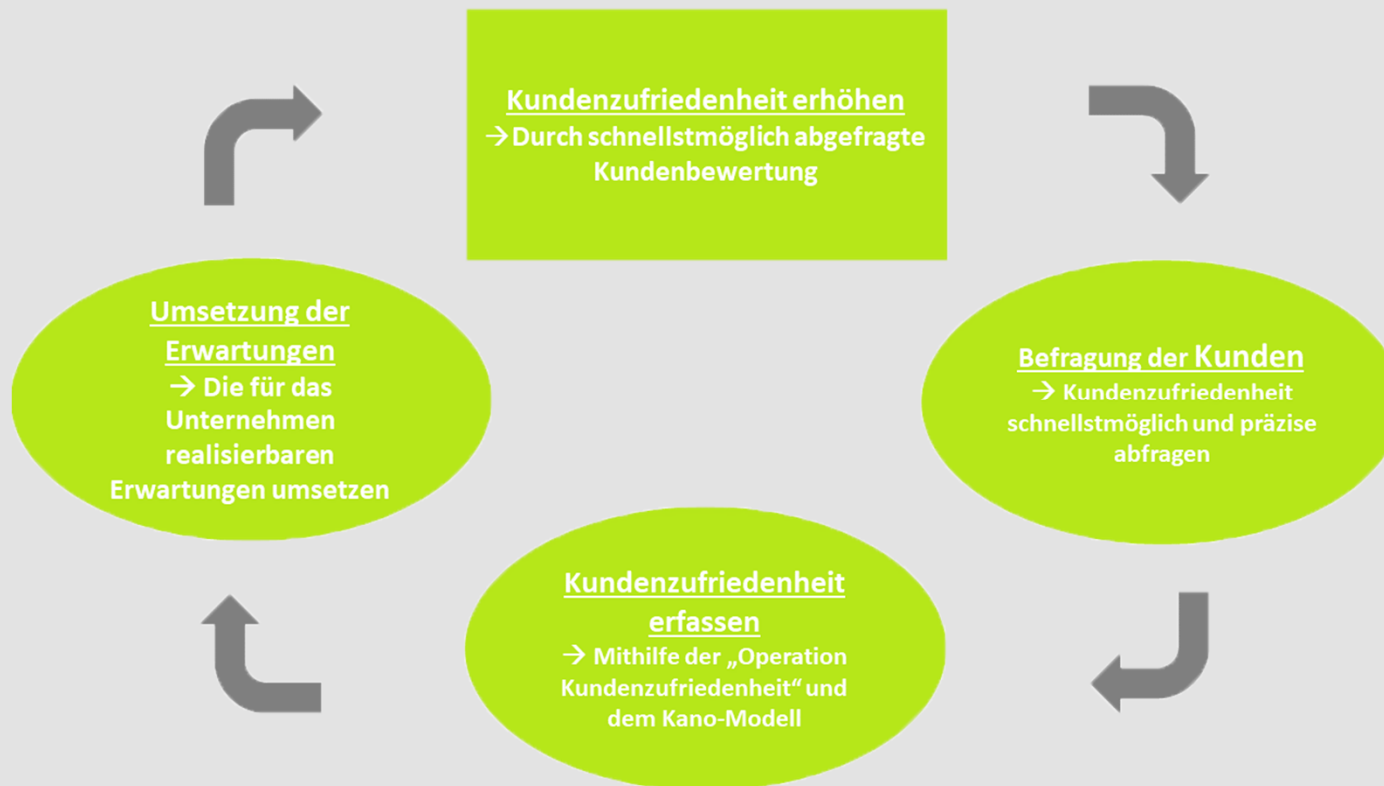
Marken-, Produkt- und Servicekenntnisse durch Kundenzufriedenheitsforschung erheben und analysieren

- Befragung
- Prädiktive Analytik
- Mikrosegmentierung
- Touchpoints innerhalb der Customer Journey
- Erfassung und Auswertung in Echtzeit durch Omni-Channel-Strategien

→ Optimierung der Angebote und Services der Kundenschnittstellen

Fazit

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung



Key-Takeaways für Ihre 5-Sterne-Bewertung

Erwartungen erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung



Durchführung regelmäßiger Kunden**befragungen**



Demografische Unterschiede bei den Kunden**erwartungen** beachten



Nur Kundens**schnittstellen anbieten**, die wirklich **bedient werden können**



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Loirengel, Eduard; Pannewig, Felix; Trapp, Kevin