

Customer Experience Management+™



Was ist Customer Experience Management+™?

Customer Experience Management+™ (CEM+™) ist ein integrierter Kundenbetreuungsprozess.

Er ist für Führungskräfte gedacht, die unter Zeitdruck neue Wege suchen, Kundenloyalität zu steigern und ihre Marke zu differenzieren. CEM+™ ist ein intensiver zwei-Tages Workshop, der ihnen das Verständnis dafür geben wird, wie Kundenbetreuung genutzt werden kann, um ihre Unternehmen zu differenzieren. Es bietet einfache, aber starke Instrumente, welche ihnen die Möglichkeit geben, einen Massnahmenplan zu erstellen und die nötigen Schritte einzuleiten um den Prozess in ihrem Unternehmen vorwärts zu treiben.

Der CEM+™ Prozess besteht aus 3 Schritten:

- **Customer Experience Assessment Survey**
- **Customer Experience Design (Neudefinition des Markenversprechens)**
- **Kreieren einer Organisation, die Kundenbedürfnisse befriedigen kann**

CEM+™ basiert auf geprüften Methoden und den neusten Untersuchungen über erfolgreiche Firmendesigns und Kundenbetreuung, welche ihnen einzigartige, konkurrenzfähige Vorteile bringen. CEM+™ hilft ihnen:

- **Verstehen was eine grossartige Kundenbetreuung ist**
- **Evaluieren der derzeitigen Kundenbetreuung im Unternehmen**
- **Definieren eines differenzierten Markenversprechens und Kundenbetreuung**
- **Erstellen eines Massnahmenplans, um sicherzustellen, dass die Versprechungen eingehalten werden können**

Wettbewerbsfähige Vorteile von CEM+™:

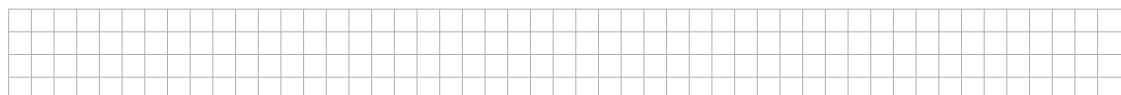
CEM+™ stattet Unternehmen mit dem nötigen Wissen und den Fähigkeiten aus, um eine Kundenbetreuung zu erhalten, in der alle Personen, Prozesse und Produktwerte differenziert, konsistent und auf den Kunden ausgerichtet sind.

CEM+™ ist:

- **STARK**
CEM+™ zeigt Einblicke in ihre derzeitige Kundenbetreuung und wie diese verbessert werden kann.
- **SCHNELL**
Durch die Fokussierung auf ihre Zielkunden, gibt CEM+™ schnelle und zuverlässige Resultate.
- **GERADEAUS**
Unsere Vorschläge fokussieren nur auf die Kernbereiche, welche dem Kunden einen Mehrwert bieten. Sie erhalten Wissen und keinen Datenüberfluss.
- **KOSTENEFFIZIENT**
Die Web-basierende Ansatz machen es einfach und kosteneffizient.

Programm Vorteile von CEM+™

- Verstehen der betriebswirtschaftlichen Vorteile von Customer Experience Management+™.
- Die Komponenten des "Brand Iceberg" Modelles verstehen und dieses als Grundstruktur zur Verbesserung der Unternehmensleistung nutzen.
- Lernen wie man Schlüsselkunden identifiziert, was die Werte dieser Kunden sind und daraus Massnahmen ableiten, um die Marke und die Kundenbetreuung zu verbessern.
- Die Kunden- und Mitarbeiterumfragen nutzen, (inklusive Organizational Alignment Survey™) um die Unternehmensleistung zu überprüfen und einen Umsetzungsplan für Unternehmensveränderung zu implementieren.
- Verstehen wie man intern die Marke kommunizieren muss, um eine Verhaltensveränderung zu erreichen und die Leistungen zu messen.
- Das Führungsverhalten verstehen, welches aus grossartigen und starken Marken hervorgeht und seinen eigenen Stil beurteilen (mit dem Persona Leadership Assessment).



“Durch das CEM+™ haben wir ein besseres Verständnis wie wir unsere Kundebetreuung differenzieren können und unsere Marke im europäischen Markt voranbringen können.”

Richard Smelt • HR Director, The Carphone Warehouse (British Retailer of the year 2003)

Besonderheiten von CEM+™

- **IDENTIFIZIEREN SIE IHREN PROFITABELSTEN SCHLÜSSELKUNDEN**
CEM+™ zeigt ihrem Unternehmen, was die Kunden loyal macht und macht aus ihren Kunden Markenführer.
- **DEFINIEREN SIE DIE WERTE IHRER KUNDEN**
Die CEM+™ Umfrage hilft ihnen herauszufinden, ob sie Kundenerwartungen erfüllen.
- **DEFINIEREN SIE IHR MARKENVERSPRECHEN NEU**
CEM+™ refokussiert ihr Markenversprechen so, dass es für den Kunden einen Wert darstellt.
- **DEFINIEREN SIE KUNDENBETREUUNG**
CEM+™ identifiziert die Berührungspunkte mit ihren Schlüsselkunden und zeigt auf, welche Prozesse, Menschen und Produkte verbessert werden müssen, um dem Kunden die gewünschte Betreuung zu gewährleisten.
- **BIETEN SIE EINE KUNDENBETREUUNG, DIE LOYALITÄT FÖRDERT**
Werte der Kunden sind nicht statistisch. CEM+™ hilft ihrem Unternehmen das richtige Umfeld zu schaffen, um zu gewinnen und Werte zu liefern.

Einzigartige Vorteile für Berater

- **NAHTLOSE LIEFERUNG**
Methode und Masse sind in zahlreichen Branchen und in verschiedenen Sprachen einsetzbar.

- **FLÄCHENDECKEND**
Der Prozess bietet sowohl qualitative als auch quantitative Resultate.
- **ANPASSBAR**
Bewertungsaussagen werden für jedes Projekt und jedes Unternehmen auf die jeweiligen Bedürfnisse angepasst.
- **RASCHES FEEDBACK**
Einfach Administration und gut verständliche Fragebogen sparen Zeit und Geduld.
- **GLOBAL**
Das online Assessment Center erlaubt rasche Datenverarbeitung über das Internet und ermöglicht die Distribution von Reports in zahlreichen Sprachen in die ganze Welt.

ÜBER DEN AUTOR



Shaun Smith

Gründer, Shaun Smith & Co

Das CEM+™ wurde von **Shaun Smith** designed, einem international anerkannten Experten für Kundeservice und Kinderbetreuung. Er ist Co-Autor der zwei Bestseller Management Bücher: *“Uncommon Practice – People who deliver a great brand experience”* und *“Managing the Customer Experience – turning customers into advocates”*. Ausserdem arbeitet er am *“Brands and Branding”*, welches im *Economist* erschienen ist, mit.

Shaun arbeitet bei zahlreichen Kunden-Fokus Initiativen auf der ganzen Welt mit und führt jetzt seine eigene Consulting Firma *shaunsmith+co*, welche auf Kundenbetreuung und differenziertes Management Training spezialisiert ist.



For more information about **Persona GLOBAL**®, Inc.'s metrics and methodologies, please contact info@personaglobal.com or visit www.personaglobal.com

ABOUT **Persona GLOBAL**®

Persona GLOBAL® is a worldwide provider of assessment tools and methodologies for corporations facing challenges in change leadership, communication, organizational alignment, sales, customer service and management. **Persona GLOBAL**®, Inc.'s metrics and methodologies are currently available in 45 countries; its programs have been translated in up to 33 languages. More than 1,100 certified **Persona GLOBAL**® practitioners around the world serve their clients as strategic business partners.

Corporations that have benefited from **Persona Programs** include:

- BMW
- Applied Materials
- British Airways
- Mitsubishi
- Dell Computer
- Japan Airlines
- Disney
- IBM
- Credit Suisse
- Coca-Cola
- Alcatel
- American Express
- Hitachi
- Motorola
- SONY Music Entertainment