

“Bindung ist ein besserer Indikator für Erfolg als Marktanteil.”

Sasser & Heskett • Corporate Culture and Performance

Instrument und Applikationen

Die Umfragedaten geben dem Unternehmen einen Bauplan den sie nutzen können, um die Wahrnehmung ihrer Marken von den Anderen abzuheben und ihren Kunden einen Mehrwert zu bieten. Dies wird dabei helfen, loyale Markenfansprecher zu gewinnen.

Die CVS Umfrage kann bei aktuellen oder zukünftigen Kunden, Erstkäufern und Angestellten durchgeführt werden. Mit seinem externen Fokus, kann CVS zusammen mit dem **Persona GLOBAL**®'s Organizational Alignment Survey™ (OAS) Instrument ergänzt werden, welches auf die Erreichung von internem Alignment, Strategieentwicklung, Prozessen und Marken fokussiert ist.

Angestellte können den Fragebogen von CVS ausfüllen um herauszufinden, ob grosse Lücken zwischen der Wahrnehmung von Angestellten und Kunden besteht oder nicht.

Zusammen geben CVS und OAS einen 360° Fahrplan zur Erreichung von Kundenbindung.

Unternehmen nutzen CVS als:

- Marketing Umfrage
- Weg um den Ursprung von neuem Wert zu entdecken
- Mittel zu konkurrenzfähigen Analysen
- Diskrepanz-Analysen
- Scanning-Instrument
- Treiber für unternehmensweite Angriffe

Einzigartige Vorteile Für Berater

- **CVS ZERTIFIKATION.** Kann an einem Tag durchgeführt werden, je nach Gruppengrösse und Erfahrung.
- **EINFACH ZU VERSTEHEN UND ZU ADMINISTRIEREN.** Spart Zeit und Energie.
- **WELTWEITE ERREICHBARKEIT.** Ist durch eine standardisierte Methode möglich. Die Fragebögen sind in den meisten europäischen und asiatischen Sprachen vorhanden.

- **WIEDERHOLBAR.** Numerische Bewertungen erlauben nachfolgende Umfragen und machen den Grad der Entwicklung messbar.
- **SKALIERBAR.** Für einen aussagekräftigen Report müssen mindestens 30 Kunden befragt werden.

Berechtigungsnachweis

CVS basiert zum Teil auf den Feststellungen der bahnbrechenden Studien über die Profitauswirkungen von Marktstrategien (PIMS), welche die relative Wahrnehmung von Kunden über die Qualität eines Produktes im Gegensatz zu einem Konkurrenzprodukt untersuchen. In den letzten 20 Jahren hat PIMS Associates 20'000 Unternehmen in Europa und Nord Amerika aufgebaut. PIMS hat bewiesen, dass die Qualitätswahrnehmung von Kunden eine der besten strategischen Waffen für alle Unternehmen ist und tatsächlich ein Hauptantrieb zu Profitabilität und Wachstum ist. Hier einige Bücher zu PIMS: The PIMS Principles, Buzzell, Robert D., und Gale, Bradley T., Quality as a Strategic Weapon, Bob Luchs, Director, PIMS Associates.

ÜBER DIE AUTOREN



Dr Donald T. Tosti & Stephanie F. Jackson
Gründungspartner, Vanguard Consulting, Inc.

Dr. Donald T. Tosti, Ph.D., ist Pädagoge und ein international anerkannter Pionier im Bereich leistungsorientierter Herangehensweise an die Organisationseffizienz. Das T&D Magazin und die American Society haben ihn als Hauptantrieb für die Human Performance Improvement (HPI) Technologie in den USA erkannt.

Dr. Tosti hat eine Vielzahl von Unternehmen in Change Projekten in Asien, Europa und den USA unterstützt. Seine Kunden sind unter anderen: British Airways, Honeywell Bull, IBM, General Motors, Hewlett Packard, American Express, Bank of America, etc.

Organizational Agility Survey™ Koautorin, **Stephanie F. Jackson**, ist auf die Bewertung von Leistungs- und Organisationssystemen, Verhaltensweisen und Fähigkeitsbezogenes Change-Management spezialisiert.



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 GLOBAL**® 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 |