



„König Kunde“ neu gedacht

Als kundenzentriertes Unternehmen starten Sie Ihre **Wertschöpfungskette** dort, wo das **Kundenproblem** sitzt. Dabei liefern Sie Ihren Kundinnen und Kunden nicht alles, was sie wollen, sondern das, was sie brauchen. Sie verzichten auf den schnellen Profit zugunsten des **langfristigen Umsatzes** und sind Ihrer Konkurrenz immer **ein Stück voraus**. Im Customer Centricity Consulting begleiten wir diese Transformation und verankern die Kundenzentrierung in der DNA Ihres Unternehmens. Wir zeigen Ihnen, wie Customer Centricity funktioniert, damit Sie Kundenorientierung leben können: in jedem Bereich Ihrer Organisation, immer und überall.

Es geht nicht um SIE, sondern um Ihre Kundinnen und Kunden.

Das Spannungsfeld zwischen einer sich **rasant verändernden** Arbeitswelt und **nicht zeitgemäßen** Prozessen hemmt in vielen Unternehmen nicht nur das Wachstum, sondern dämpft auch die Motivation. Customer Centricity löst dieses Problem: Sobald der Kundennutzen im Zentrum steht, brechen verkrustete Strukturen auf und aus bloßer Reaktion wird zielgerichtetes Agieren. Deshalb liebt Customer Centricity **agile Strukturen**: Kurze Entscheidungswege, flexible Prozesse und agile Methoden schaffen die Voraussetzung dafür, dass **das „Außen“ das „Innen“ bestimmen** kann.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Für den erfolgreichen Wandel im Inneren stehen wir mit **unserem USP**. Als Experten-Team für **kundenzentrierte Change-Prozesse** sehen wir die **Menschen hinter dem Wandel**. Mit uns wird Customer Centricity nicht zur kritisch beäugten Parallelstruktur, sondern wir managen die Veränderung **hands-on** und auf allen Ebenen: von der Neustrukturierung der Organisationsentwicklung bis hin zur Anpassung Ihrer IT-Systeme.



Wer nahe dran ist, sieht's zuerst:
Customer Centricity ist Trend-Management.



Wer im Zentrum steht, bleibt:
Customer Centricity schützt vor Kundenschwund.



Erst Investment, dann Profit:
Customer Centricity hat den besseren ROI.



Wer zufrieden ist, trägt's weiter:
Customer Centricity schafft Reichweite.

Für Customer Centricity gibt es **kein Patentrezept**. Deshalb lässt sie sich auch **nicht kopieren**.



Customer Centricity

... standardisiert, um Maßarbeit zu schaffen.

Liegen Ihre Umsätze hinter den Erwartungen? Und haben Sie das Gefühl, mit Ihrer Konkurrenz **nie ganz Schritt halten** zu können? In vielen Unternehmen resultiert der Wunsch nach Kundenlob in ressourcenintensiven Einzelprozessen und Investitionen in das falsche Kundensegment. Dabei erfüllen Unternehmen, die wirklich kundenorientiert arbeiten, nicht jeden Wunsch, sondern sie **lösen die wichtigsten Probleme**.

Customer Centricity Consulting hilft Ihnen dabei, das Richtige noch besser zu machen: Wenn Sie genau wissen, was Ihre Kundinnen und Kunden brauchen, können Sie **interne Prozesse standardisieren**, ohne das Maßband an den Nagel zu hängen – denn die optimale Lösung ist in Kundenaugen immer maßgeschneidert.

Unser Angebot

Engere Kundenbindung & mehr Umsatz durch Customer Centricity

Auf dem Weg zu einer **kunden-zentrierten Unternehmenskultur** durchlaufen wir in einem iterativen Prozess fünf Schritte:

1. Kundenkompass

Im Customer Centricity Consulting sorgen wir dafür, dass die **Kundenzentrierung** mit Ihren **unternehmerischen Zielen** Hand in Hand geht. Deshalb geht es zunächst darum, die Stärken Ihres Unternehmens zu evaluieren und herauszufinden, wer Ihre **werthaltigsten Kundinnen und Kunden** sind: Welches Kundensegment generiert für Sie den meisten Umsatz und für wen können Sie den größten Nutzen erzielen?

2. Customer Relationship Strategie

Im zweiten Schritt analysieren wir, ob Ihre aktuellen **Produkte und Vertriebskanäle** tatsächlich zu den Bedürfnissen ihrer wichtigsten Kundinnen und Kunden passen. Wir schauen uns an, welches die **wichtigsten Touchpoints** in der Customer Journey sind, und wie Sie Ihre Interaktionen mit bestehenden und potenziellen Kundinnen und Kunden sowie die dahinterliegenden Prozesse gemeinsam mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unternehmensübergreifend optimal managen können.

3. Produkt- und Serviceentwicklung

Nicht jeder Kundenwunsch ist ein Problem, das Sie lösen müssen. Deshalb geht es im dritten Schritt darum, eine **Produkt- und Serviceentwicklung** zu etablieren, die **schnell** auf wechselnde Kundenbedürfnisse **reagieren** und zuverlässig prüfen kann, hinter welchen Wünschen tatsächlich eine Marktlücke steht. Methoden der **agilen Produktentwicklung** versetzen Sie in die Lage, Fehlentwicklungen vorzubeugen und die Time-To-Market zu verkürzen.

4. Vertrauenskultur

Im Customer Centricity Consulting etablieren wir eine **Kultur des Vertrauens** – auch innerhalb Ihres Unternehmens. Deshalb gehen nicht nur Management, Vertrieb und Kundenservice durch die Transformation, sondern es sind **alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** daran beteiligt. In dieser Phase arbeiten wir mit Methoden aus dem **Change Management**, indem wir Ängste antizipieren, Erwartungen managen und ein proaktives Mindset fördern.

5. Personalisierte Standardisierung

Vom Konzept geht es direkt in die **Umsetzung**. Auch hier bleiben wir an Ihrer Seite, damit die konsequente Ausrichtung aller Geschäftsbereiche am Kundenerlebnis schnell zur **neuen Norm** wird. Als Agentur für Kundenzentrierung unterstützen wir Sie dabei, eine **kundennahe Arbeitswelt** zu schaffen, die richtigen digitalen Tools für Ihre Erfolgsmessung und Ihr CRM (Customer Relationship Management) auszuwählen und Customer Centricity nachhaltig in Ihrem Unternehmen zu verankern.

Customer Centricity Consulting

Ihr Ergebnis

+ Weniger Masse, mehr Umsatz:
Indem Sie sich auf Ihr wichtigstes Kundensegment konzentrieren, können Sie zielgerichtet arbeiten und mehr Umsatz generieren.

+ Kein Druck in der Kundenakquise:
Da Ihre Kundinnen und Kunden immer wieder zu Ihnen zurückkommen, müssen Sie weniger Neukund:innen gewinnen.
So geht Kundenbindung!

+ Positive Mundpropaganda:
Zufriedene Kundinnen und Kunden empfehlen Sie weiter und steigern Ihren Bekanntheitsgrad als kundenzentriertes Unternehmen.

+ Lösung vom Preisdruck:
Mit Customer Centricity als Alleinstellungsmerkmal müssen Sie nicht günstig sein, denn die optimale Lösung darf auch mehr kosten.

+ Vorsprung vor der Konkurrenz:
Dank Customer Centricity Consulting entwickeln Sie einen USP, der Ihnen die Pole-Position im Kampf um die Kundschaft sichert.



Anne Breitner & Team

Wir arbeiten mit Leidenschaft für unsere Kundinnen und Kunden. Wir holen Menschen ab und geben Sicherheit und Struktur im Prozess – mit Blick auf das Ganze.

AnneBreitner GmbH

Tuchlauben 8/501
1010 Wien
M. +664 143 13 23

www.annebreitner.com