NUR WER EMOTIONALE BINDUNG SCHAFFT, KANN SEINE KUNDEN BEGEISTERN.

Touchpoint Consulting

Erfolgsfaktor: Kundenzentrierung







die Nutzen schaffen,

WIR ENTWICKELN

VERMARKTUNGSLÖSUNGEN



Bedürfnisse wecken und





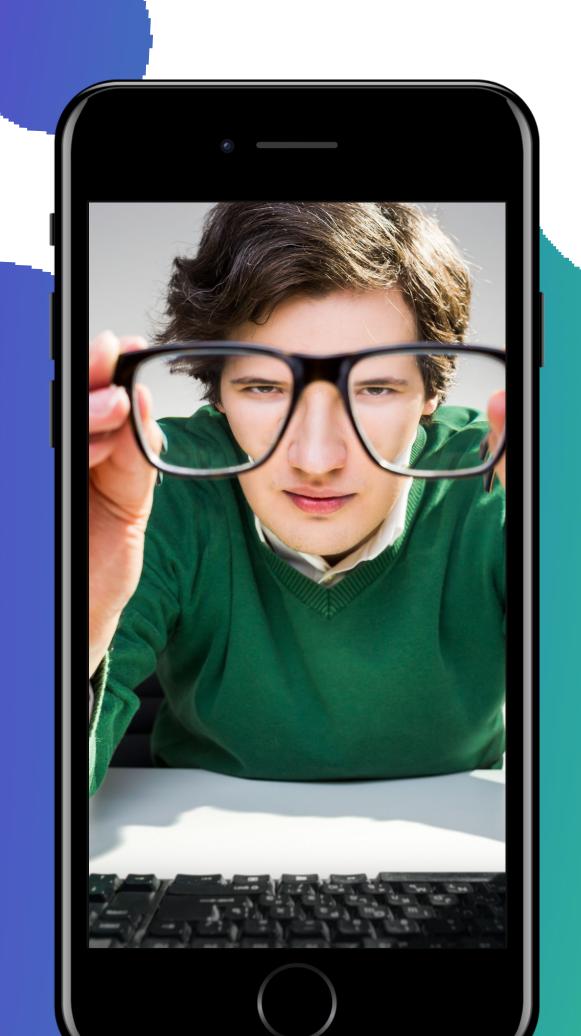
die Kundinnen und Kunden begeistern.

"Wie das geht?"

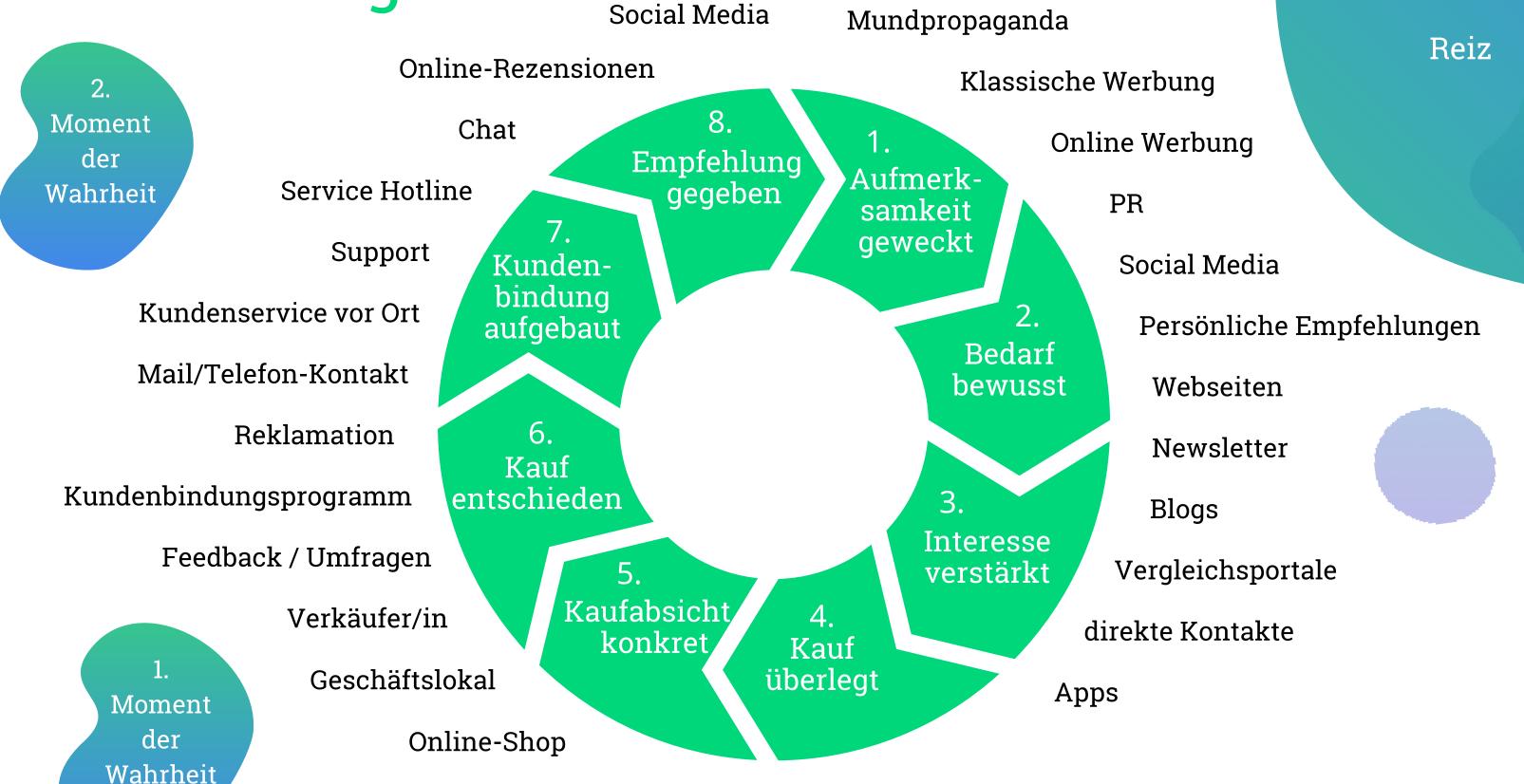
1.

Wir sehen, was ihre Kunden sehen.

Jeder von uns macht als Kunde oder Kundin hunderte von Erfahrungen mit einem Unternehmen.



Erfahrungen



auf der Reise der Kunden

Kundenerfahrungen sind der beste Indikator



ob ein Kunde wieder kauft oder bestellt,



ob ein Kunde zum Wettbewerber wechselt und



ob ein Kunde das Unternehmen weiterempfiehlt.

"Wir stellen den Kundennutzen in den Mittelpunkt. Und nicht das Produkt."

Timm Uthe



Jede Interaktion wird danach beurteilt



ob sie geholfen hat, das Ziel zu erreichen,



wieviel Aufwand sie bedeutet hat und



wie gut sie sich angefühlt hat. CXi > 1,2

Es fühlt sich gut an

Meine Erwartungen wurden weit übertroffen

CXi ≤ 1,2

Es war einfach für mich
Mein Aufwand war gering
Es war leicht für mich zu erreichen

Meine Erwartungen wurden **übertroffen**

CXi ≤ 1

Der Zweck ist erreicht
Mein Grundbedürfnis ist erfüllt
Produkt, Service oder Lieferung sind in Ordnung

Meine Erwartungen wurden **erfüllt**

Die 3 Stufen der Kundenerfahrung

"Kundenerfahrungen entscheiden darüber, ob Unternehmen in Zukunft erfolgreich sind oder nicht."

Timm Uthe

3.

Positive Kundenerfahrungen kommen nicht von selbst.

Unser Reifegrad-Modell zeigt, wo ihr Unternehmen gerade steht.

Repair

Negative Kundenerlebnisse herausfiltern. Probleme beheben. Fehler ausmerzen.

Elevate

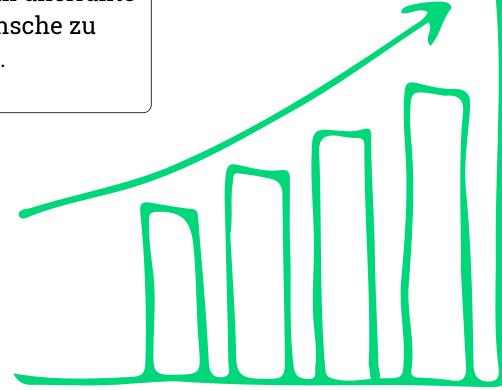
Ein Umfeld schaffen, in dem gute Kundenerlebnisse die Norm sind.

Optimize

Erlebnisse schaffen. Anspruchsvolle Kundenerlebnisse ermöglichen.

Q Differentiate

Voraussetzungen schaffen, um unerfüllte Kundenwünsche zu befriedigen.



4.

Wir machen Kundenerfahrungen messbar.



Index der Kundenerfahrung

5.

Wir machen Kunden zu Fans.



CMO-2-go Der externe Marketingleiter auf Zeit

- Creating Insights.
- Designing Concepts.
- Implementing Solutions.
- Measuring Results.
- Managing Service.
- Empowering People.



Strategy Consulting.



Consumer Marketing.



Customer Journey Development.



Communication Advisory.

Touchpoint Services.

Unsere Kundenreferenzen































































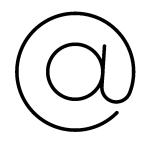


Kunden begeistern? Contact us.





tu@touchpointconsulting.at



www.touchpointconsulting.at



+43 664 264 26 09

"Das ist das Zeitalter des Kunden."

Timm Uthe

Wir freuen uns über ihr Feedback!

touch.



TOUCh erfolgsfaktor markenberatung

Dieses Konzept und die in diesem Konzept erarbeiteten Vorschläge und Entwürfe sind geistiges Eigentum der erfolgsfaktor Uthe e.U. und unterliegen den geltenden Urheberrechtsgesetzen. Die Vervielfältigung komplett oder ausschnittsweise sowie jegliche Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.