

Martin Fuhrmann

Lärchenweg 21

84186 Vilsheim

tel 08706 / 947 67 76

mail fuhrmann@strat-komm.de

Optimierungspaket – Marktdurchdringung im Service

- Servicepotenziale optimal ausschöpfen
- Zusätzliche Serviceleistungen im Markt etablieren
- Differenzierung vom Wettbewerb und Erhöhung der Rendite

1. Analyse (IST)

Kundenzufriedenheitsbefragung

- Ermittlung der Kundenanforderungen
- Feststellung des Erfüllungsgrades der Anforderungen und Erwartungen Ihrer Kunden
- Bestimmung/Überprüfung der eigenen Positionierung im After-Sales
- Auffinden neuer Servicepotenziale

Die über die Kundenzufriedenheitsbefragung festgestellten Defizite und Potenziale führen zu wirksamen Konzepten im Bereich der Serviceleistung und der zugehörigen Kommunikation.

2. Konzept

Produktstrategie

- Qualitätsdifferenzierung der Serviceleistungen
- Verstärkung der Kundenbindung durch abgestufte Wartungsverträge
- Entwicklung neuer Services (update, upgrade, Beratung, Training, online, etc.)

Kommunikationsstrategie

- Definition der Botschaft und Argumentation
- Entwicklung geeigneter Kommunikationsmittel (Broschüre, web, Branding)
- Positionierung einer eigenen Marke „Service“

3. Umsetzung

- Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeiten
- Definition der Meilensteine und regelmäßige Statuskontrolle
- Reporting

4. Erfolgskontrolle

- Interviews mit Schlüsselkunden