

Verbessern Sie Ihre Kundenerlebnisstrategie

Erfüllung steigender Kundenerwartungen im digitalen Zeitalter

Die Kundenerwartungen haben sich in den letzten Jahren deutlich erhöht. Die letzte beste Erfahrung, die jemand gemacht hat, wird zur Mindesterwartung für die Erfahrung, die man überall machen möchte. Das nächste Angebot ist oftmals nur einen Mausklick entfernt. Auf Basis des Triple-Diamond-Modells analysieren wir in einem agilen Prozess die Kundensituation, zeigen Schwachstellen auf, entwickeln auf dieser Basis eine maßgeschneiderte CX-Strategie, die anschließend in konkrete Maßnahmen und die Implementierung geeigneter Unterstützungstools mündet. Auf Basis von Personas und Customer Journeys wird eine personalisierte Kundenansprache entwickelt und Loyalitätsprogramme aufgesetzt.

Wesentliche Bestandteile unserer CX-Strategie sind:

- Kundensegmentanalyse: Verstehen Sie Ihre Zielgruppen und deren Bedürfnisse.
- Kundendatenmanagement/CRM: Nutzen Sie Kundendaten effektiv für personalisierte Ansprachen.
- Omnichannel-Management: Bieten Sie konsistente Erlebnisse über alle Kanäle.
- Kampagnenmanagement: Gestalten Sie gezielte Marketingkampagnen.
- Customer Service: Verbessern Sie den Kundenservice und die Kundenbetreuung.
- Loyalty Management: Steigern Sie Kundenbindung durch maßgeschneiderte Loyalitätsprogramme.

„Um in der heutigen digitalen Umgebung erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen intelligenter, kundenorientiertere Interaktionen anbieten, die sich so anfühlen, als seien sie auf jeden Nutzer und seine spezifischen Umstände zugeschnitten.“



Thomas Böhme | Senior Enabler

Thomas begleitet und unterstützt Kunden bei der effizienten Umsetzung von Marketing- und Vertriebsstrategien in messbare Resultate. Mit über 25 Jahren Berufserfahrung ist er ein erfahrener Experte im Bereich Vertrieb, Marketing und Service - von der Leadgenerierung bis zum Kundensupport. Thomas hat sich auf CRM, Marketing Automation, E-Commerce und Loyalty spezialisiert und bereits zahlreiche und namhafte Unternehmen aus Industrie und Handel unterstützt. Dabei ist ihm die Verbindung von Prozessen, Menschen und Technologien wichtig. → [in](#)

Bereit für den nächsten Schritt? Kontaktieren Sie uns unter **+49 89 44 99 07 20** oder buchen Sie uns [hier](#).