

# Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung

Eine Untersuchung der  
4C GROUP AG in Kooperation  
mit der CBS International  
Business School

Frankfurt am Main, Mai 2023



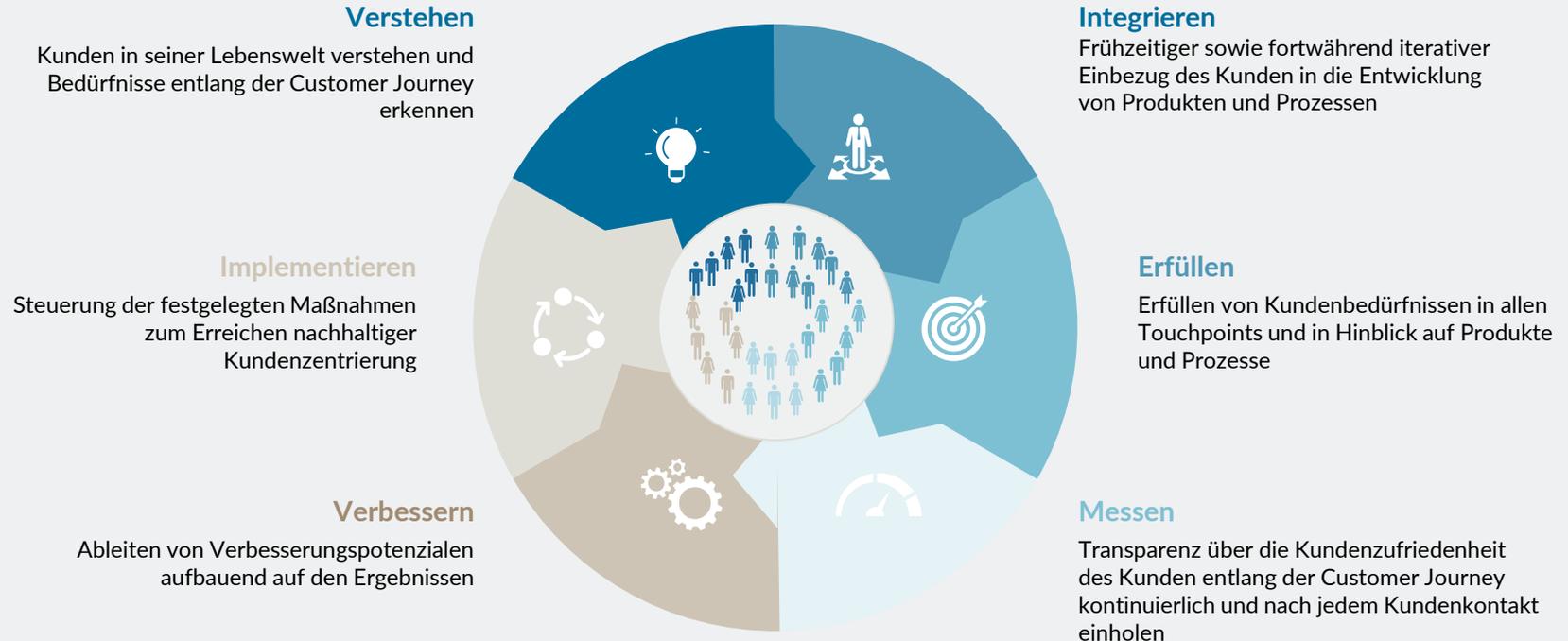
## Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung – Definition Kundenzentrierung

Kundenzentrierung ist die Übersetzung des ganzheitlichen Kundenverständnisses in Bedürfnisse, die bedingungslose Ausrichtung des unternehmerischen Handelns und der Aufbauorganisation auf diese ...



# Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung – Kennzeichen kundenzentrierter Unternehmen

## Kundenzentrierte Unternehmen arbeiten nach einem sechsstufigen Vorgehensmodell



## Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung

Abgeleitet aus der Untersuchung ergeben sich neun zentrale Erfolgsfaktoren für die Kundenzentrierung eines Unternehmens

01

Kundenkenntnis

02

Kundenintegration

03

Customer Journey

04

Transparenz  
Kundenzufriedenheit

05

Datenmanagement

06

Kontinuierlicher  
Verbesserungsprozess

07

Verankerung in  
Unternehmenskultur

08

Kundenzentrierte  
Steuerung & Führung

09

Commitment der  
Mitarbeitenden

## Herausgeber und Autoren

Sie möchten Ihre Kunden zu Fans machen? Sprechen Sie uns gerne an!



Patrick Utsch

**Partner**

Head CSO Advisory | Sales & Clients

patrick.utsch@4cgroup.com

+49 151 18888795



Alicia Pett

**Masterandin**

CBS International Business School



# Kontakt

## 4C GROUP AG

Office München  
Elsenheimerstraße 55a  
80687 München

Office Berlin  
Französische Straße 8  
10117 Berlin

Office Frankfurt  
MesseTurm  
60308 Frankfurt

Office Düsseldorf  
Sky Office, Kennedydamm 24  
40221 Düsseldorf

[4cgroup.com](http://4cgroup.com)

