

Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung

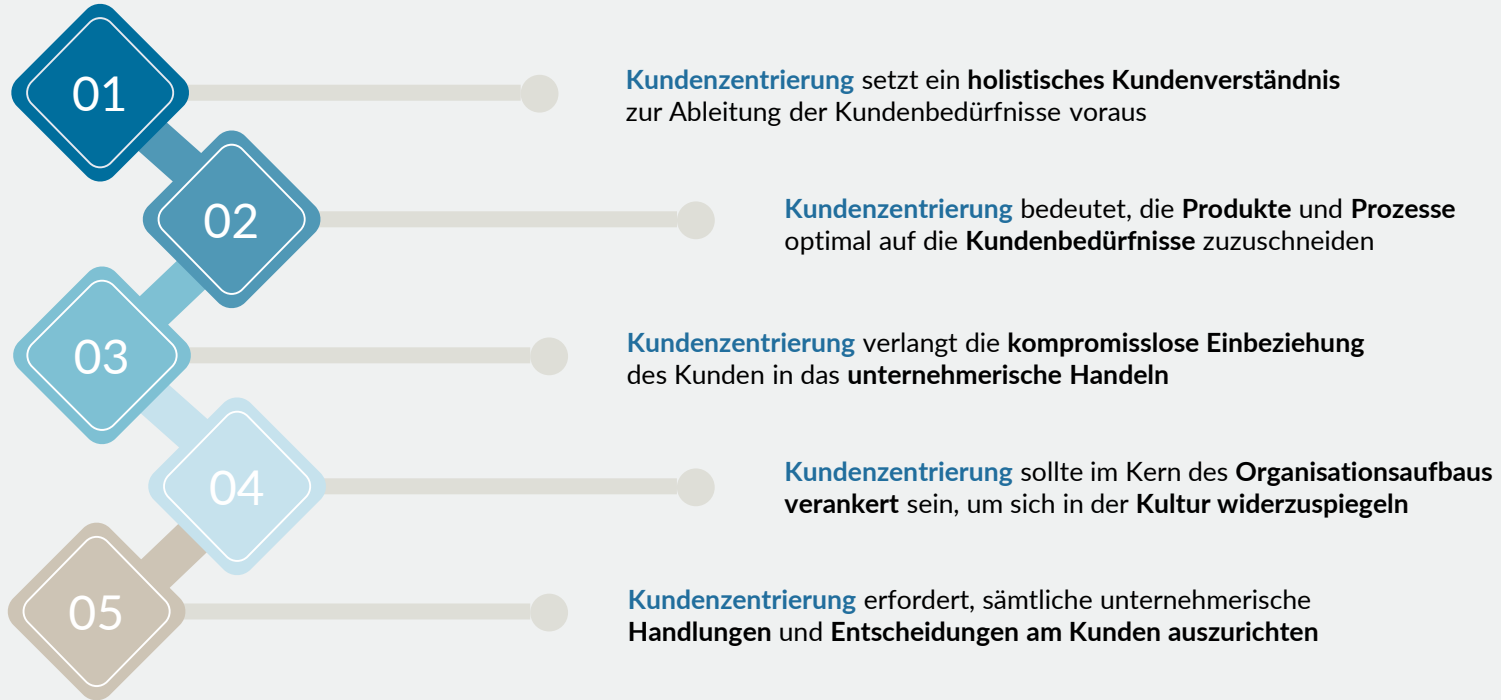
Eine Untersuchung der
4C GROUP AG in Kooperation
mit der CBS International
Business School

Frankfurt am Main



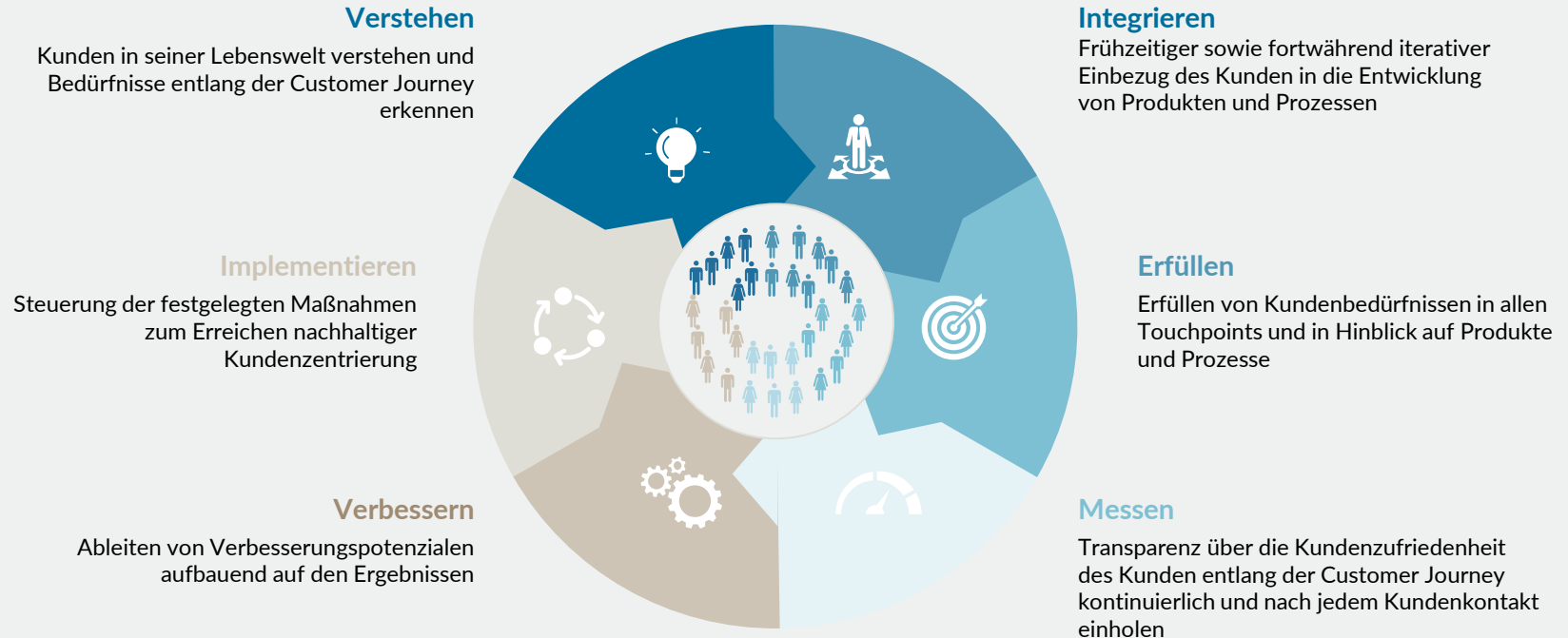
Erfolgsfaktoren der Kundenzentrierung – Definition Kundenzentrierung

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

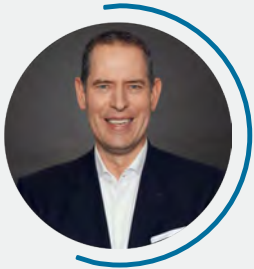
Kundenzentrierte
Steuerung & Führung

09

Commitment der
Mitarbeitenden

Herausgeber und Autoren

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



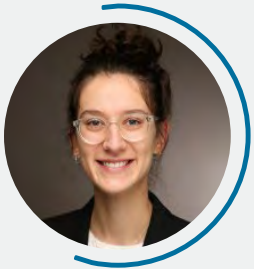
Patrick Utsch

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
Senckenberganlage 19
60325 Frankfurt

Office Düsseldorf
Sky Office, Kennedydamm 24
40221 Düsseldorf

4cgroup.com

