



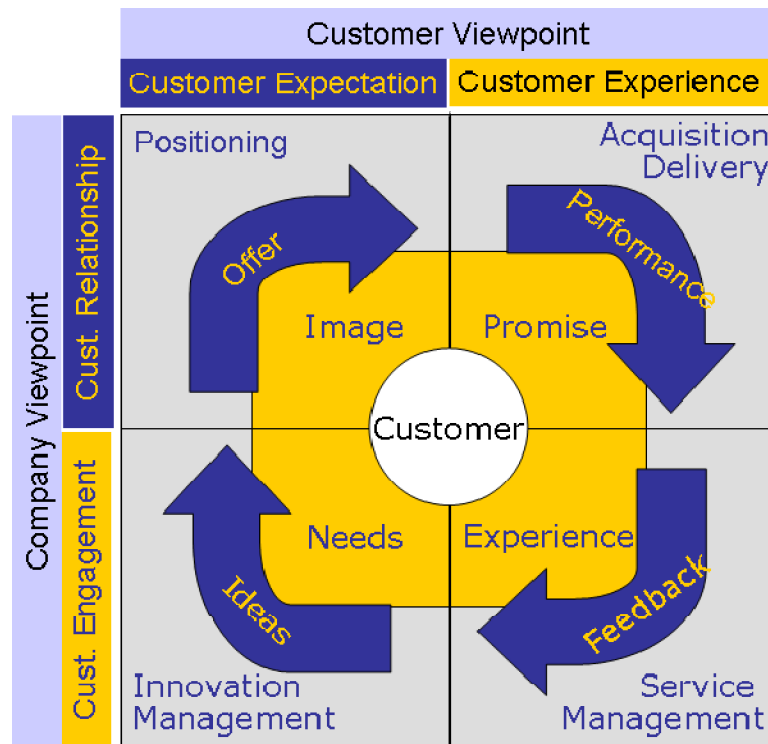
Kunden Feedback Audit

Stellen Sie Ihre Kundenzentrierung und organisatorische Reaktionsfähigkeit auf den Prüfstand!



Relevanz

Kundenbeteiligung für nachhaltige Geschäftsentwicklung



- ▶ Feedback ist die Basis für:
 - ▷ Leistungsverbesserungen
 - ▷ Produkt/Service Innovation
 - ▷ Kundenbindungsmanagement
 - ▷ Markenpositionierung
- ▶ Feedback Prozesse werden nicht aktiv gemanaged
 - ▷ Ineffiziente Datenbeschaffung
 - ▷ Fragwürdige Relevanz
 - ▷ Begrenzte Verfügbarkeit der Erkenntnisse
 - ▷ Fehlende Handlungsorientierung

Wie hoch ist Ihre Transparenz über die Kosten/Nutzen-Relation Ihrer Feedbackprozesse?



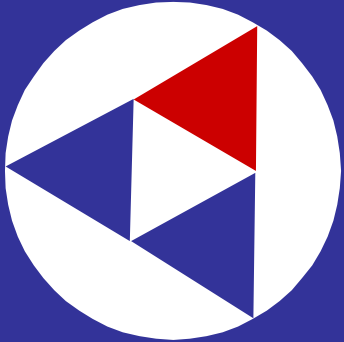
Nutzen

Professionelles bewirtschaften einer Schlüsselressource:

Zielsetzung	Effizienz	Agilität	Nachhaltigkeit
Inhalt	Datensammlung Analyse Massnahmen	Durchlaufzeit Resultate Strategierelevanz	Prozesse Kommunikation Infrastruktur
Ergebnis	Effizienz Potential	Wettbewerbs Potential	Kompetenz Potential
Aufwand			

QuickScreen: 8-15 Tage
Limited/Full Analysis: abhängig vom Umfang

Können Sie es sich leisten, Kundenfeedback nicht professionell zu managen?



wilfriedmanhart
customer excellence management

Dipl.Ing. Wilfried Manhart, MBA
CH-7304 Maienfeld, Grabenstrasse 4
Tel: +41 (0)81 511 0179
email:manhart.cemco.ch
web: www.cemco.ch

Erfahrung, der Sie vertrauen können

Know-How im internationalen Direktverkauf, Marketing, Service und der strategischen Geschäftsentwicklung durch mehr als 15 Jahre Erfahrung in gehobenen Führungspositionen bei einem Spitzenunternehmen der Bauzulieferindustrie

Strategie Entwicklung

Service Strategie
Business Unit Strategie
Business Modellierung
E-Business Strategie

Marketing Führung

Industrielle Segmentierung
Multi-Channel Preisstrategie
Innovations Management
Market und Kundenforschung

Operative Führung

Weltweite Service und Reparatur
Direktverkauf
Serviceentwicklung & -vermarktung

Verkaufsführung

Key Account Management
Kanalentwicklung

Controlling & Finanz

Kundenprofitabilität
Key Performance Indicators
Portfolio Management
Anerkennungs- &
Belohnungssysteme

Mehr? www.cemco.ch