

# Full Service u. Betreibermodelle

---

## Das ultimative Versprechen

Von der Kundenzufriedenheit zur Kundenpartnerschaft

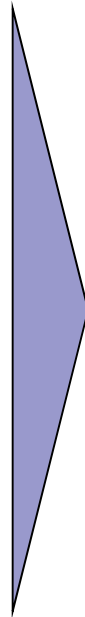


## Das Konzept

Mit „Full Service“ Modellen **garantieren** Sie, was Sie Kunden versprechen!

### „Garantien“

- ▶ **Performance**
  - ▷ Leistung
  - ▷ Qualität
- ▶ **Lifetime**
  - ▷ Lebensdauer
  - ▷ Verfügbarkeit
- ▶ **Cost**
  - ▷ Investitionen
  - ▷ Betrieb
  - ▷ Recycling



### „Belohnung“

- Preispremium**
- Serviceumsatz**
- „Share of Wallet“**
- Kundenloyalität**
- Skalenvorteile**
- Cashflow Kontinuität**
- Neukunden**
- Imagevorteile**

Das Ausmass der “win-win” Situation für Kunden und Firma bestimmt die Qualität des Modells!



## Die Hürden

Bereitschaft zum Verlassen bestehender Denkmuster:

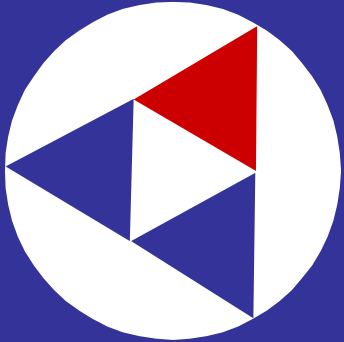
- ▶ **Risikoausschluss vs. Risikomanagement**
- ▶ **Einmaliger vs. verteilter Umsatz**
- ▶ **Serviceentwicklungskosten vs. Investition in Kompetenzen**
- ▶ **Unternehmensfinanzierung vs. Kundenfinanzierung**
- ▶ **Abschlusskosten vs. Betreuungskosten**
- ▶ **Qualitätskosten vs. Ausfallkosten**
- ▶ **Produktnutzen vs. Kundenbedürfnis**
- ▶ **Marketingkosten vs. Retentionskosten**

**Interne Überzeugungsarbeit und Kommunikation erfolgsentscheidend!**



# Das Vorgehen





**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  
Innovation Management  
Market und Kundenforschung

### **Operative Führung**

Weltweite Service und Reparatur  
Direktvertrieb  
Serviceentwicklung & -vermarktung

### **Verkaufsführung**

Key Account Management  
Kanalentwicklung

### **Controlling & Finanz**

Kundenprofitabilität  
Key Performance Indicators  
Portfolio Management  
Anerkennungs- &  
Belohnungssysteme

Mehr? [www.cemco.ch](http://www.cemco.ch)