

Service Differenzierung

Chancenbewertung und Strategie

Services müssen Wettbewerbsvorteile schaffen!



SERVICE und ERFOLG

Differenzierung ist in jeder Industrie machbar...

Convenience

- ▷ Amazon search & delivery system (Retail)

Credibility / Image

- ▷ Mercedes 10 year service included (Automobile)

Contracting

- ▷ Black Socks selling socks on subscription (Apparel)

Financing

- ▷ Hilti Fleet Management (Small Machinery)

Know How

- ▷ Consulting services from SAP (High Tech)

Guaranties

- ▷ ABB spare parts availability guarantee(Transportation)

Innovation

- ▷ BMW Xenon headlights (Component manufacturing)

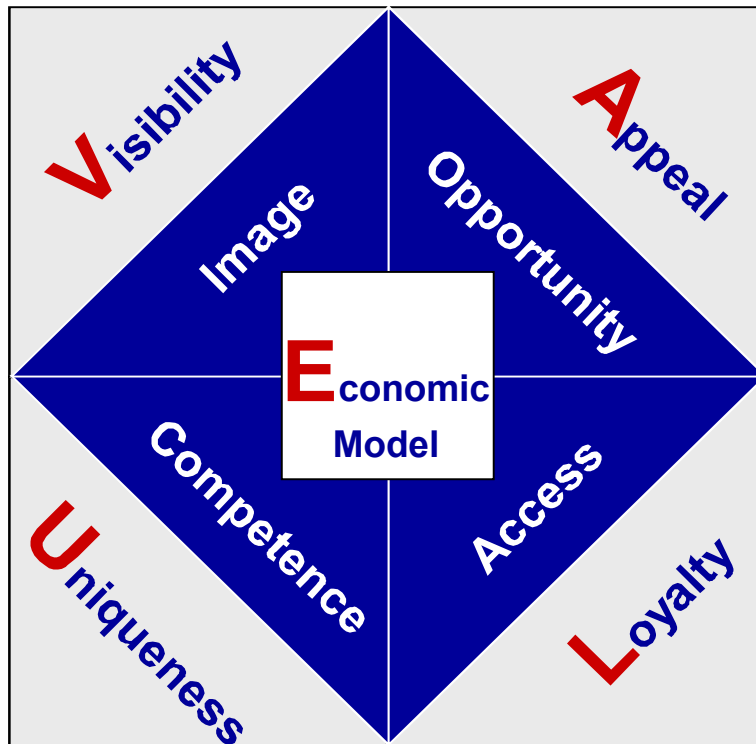
... und nur sinnvoll, wenn:

Das Image unterstützt wird
Das Marktpotential beträchtlich ist
Kunden Loyalität entsteht
Kompetenz Uniqueness fördert
Mehrwert erzeugt wird



BEWERTUNG

Klarer, strukturierter Prozess notwendig:



VALUE^{screen}

Visibility – ist Mehrwert sichtbar?

Appeal – existiert breites Potential?

Loyalty – bessere Kundenbindung?

Uniqueness – Alleinstellungsmerkmale?

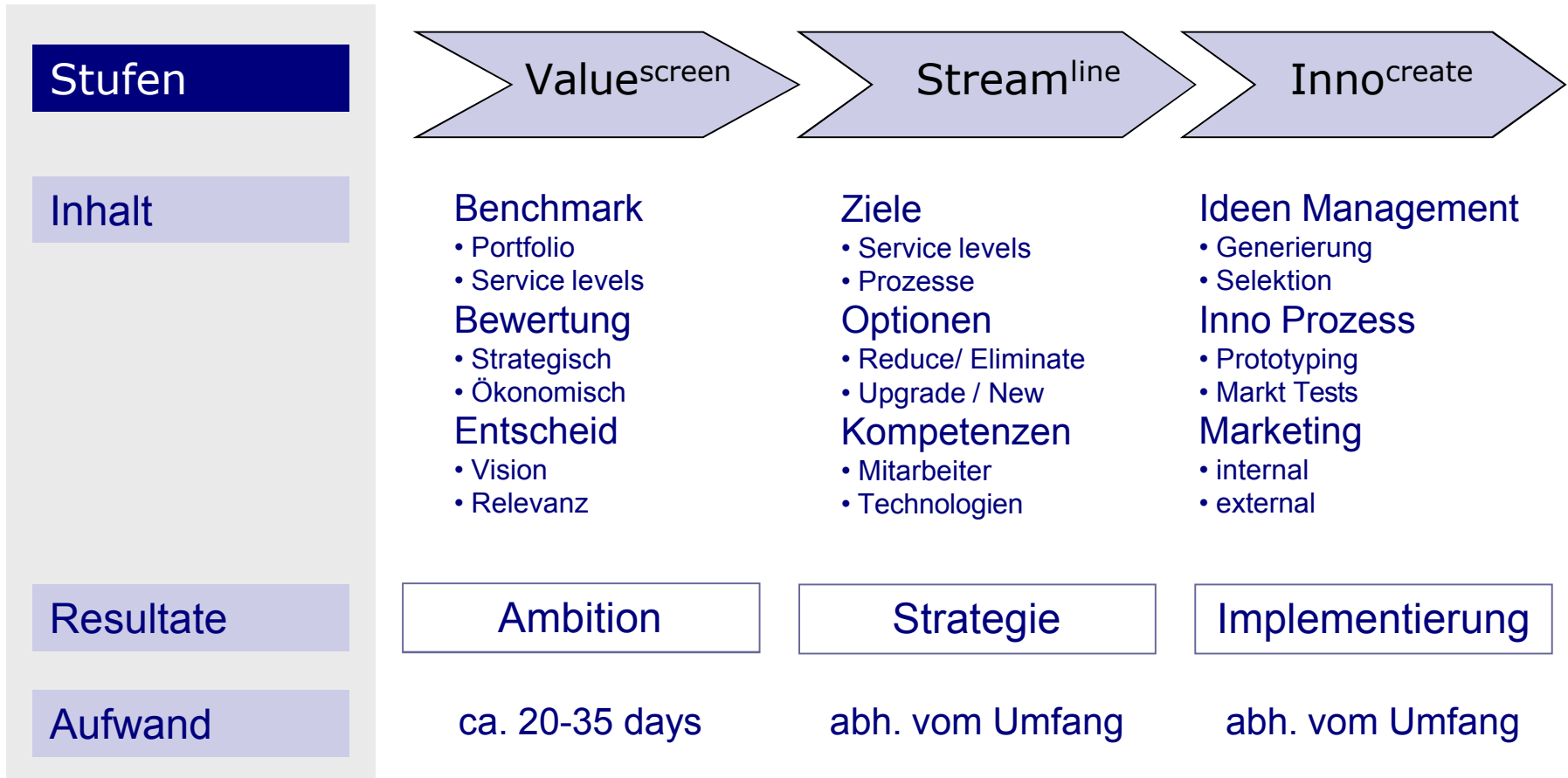
Economics – wirtschaftlich?

Externe und interne Aspekte sind zu berücksichtigen

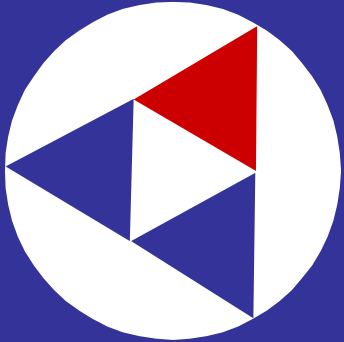
Services müssen die Wettbewerbsfähigkeit stärken!



VORGEHEN



Services müssen wie Produkte behandelt werden!



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
Strategische Planung
Business Modellierung
E-Business Strategie

Marketing Führung

Industrielle Segmentierung
Multi-Channel Preisstrategie
Innovations Management
Market und Kundenforschung
Markenführung

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