

Kundennähe als Wettbewerbsinstrument

Inhouse Durchführung

Seminarnummer: INH350

Dauer: 5 Tage, nur firmenspezifisch

Ort, Termin: zu vereinbaren

Sprache: wahlweise Deutsch oder Englisch

Projektanfrage: Bitte verlangen Sie ein massgeschneidertes Angebot für ein firmenspezifisches Projekt unter: www.sgbs.ch/inh350

Beratung und Infos:

Telefon: +41 71 225 40 80

Mail: inhouse@sgbs.ch

Zielgruppe

1. Führungskräfte, Ergebnisverantwortliche, Leistungsträger, Spezialisten und Fachkräfte aus allen Bereichen, die praxisnahe Instrumente zur Optimierung der Kundennähe erlernen wollen.
2. Executives, die Programme zur Steigerung der Kundennähe, unter Einsatz von Business Prozess Optimierung und bestmöglicher Informations- und Kommunikationstechnologie, entwickeln und umsetzen wollen.

Aufbau

Teil 1: 4-tägiges Seminar zu einem umfassenden Kunden- und Verkaufmanagement-Ansatz mit dem Ziel, die beste Performance entlang der «Customer Journey» zu erreichen

Teil 2: Firmenspezifische Vertiefung all jener Themen, die für Firma oder Branche des Teilnehmenden von grosser Bedeutung ist. (Private Coaching).

Konzept

Kundenfokussierte Unternehmen sind ihren Wettbewerbern in einem entscheidenden Punkt überlegen: Kundennähe. Sie sind näher am Kunden und verstehen es, daraus Vorteile abzuleiten: Mehr Wachstum, höhere Gewinnmarge, dauerhafte Kundenbeziehung, Marktanteils-Zugewinn, Sympathievorteile und andere mehr. Eine überragende Kundennähe ist ein wirkungsvolles Instrument im Wettstreit um Markterfolg. Wie wird ein Programm zur Optimierung der Kundennähe geplant und realisiert?

Themen

Gesetzmässigkeiten für Kundennähe

- Wer ist der Kunde?
- Einzelkunde oder komplexes System an Entscheidern, Beeinflussern und Bezählern?
- Kundennähe operationalisieren: Was konkret ist damit gemeint?
- Die Resultate einer kundennahen Organisation

Das System der Kundennähe

- Räumliche Kundennähe: Dort präsent sein, wo der Kunde ist
- Zeitliche Kundennähe: Dann beim Kunden präsent sein, wenn er einen aktuellen Bedarf hat
- Markenspezifische Kundennähe dank Vertrauen und Glaubenswerten
- Emotionale Kundennähe: Den höchsten Sympathiewert erreichen.

Analyse der Kundennähe heute

- Instrumente der eigenen Kundennähe und der relativen Distanz
- Erkenntnisse zur eigenen Wettbewerbsposition

Programme

- Strategien zur räumlichen Kundennähe
- Zeitliche Kundennähe dank kundenspezifischer Daten und Wissensvorsprung dank ITK
- Präferenzen für die eigenen Marken schaffen
- Strategien zur emotionalen Kundennähe: Neue Technologien, Social Media, Netzwerke für Sympathievorteile nutzen

Prozessdesign

- Die Aufgabe des Prozess-Managements bei der Optimierung der Kundennähe
- Kundennähe analysieren und neu ausrichten

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen

- Wie neue Technologien genutzt werden
- Erfolgreiche Beispiele aus der Praxis
- Impulse und Tipps

Inhouse-Anfrage

Planen Sie eine firmenspezifisches Seminar? Ein massgeschneidertes Management Programm? Brauchen Sie einen engagierten Partner für Management Development oder Talententwicklung? Oder geht es darum, die Kompetenz unserer Business School für einen Workshop mit Vorständen, Geschäftsführern und Executives zu nutzen? Oder unsere

Consultants dafür einzusetzen, Ihre zentrale Welt-Strategie in 100 Ländern gemeinsam mit dem lokalen Management umzusetzen: Vom 1-Tages-Workshop bis zum mehrjährigen Projekt:

Die St. Gallen Business School ist Ihr Partner für anspruchsvolle firmenspezifische Projekte. Lokal. National. Global.

Wir sind für Sie da!



Christian Abegglen
Dr. oec. HSG
Präsident des Verwaltungsrates der St. Galler Business School



Andreas Rippberger
Dipl. Betr.-Wirt.
Director Consulting
Spezialist für Strategie und Umsetzung



Markus Müllner
Dr. oec. HSG
Director Corporate Programs
Spezialist für Führung 4.0 und Strategie



Robert Neumann
ao. Univ. Prof. Dr.
Wissenschaftliche Leitung
MBA-Studiengänge der St. Galler Business School

Inhouse Anfrage

Wir sind an einer Zusammenarbeit mit der St. Gallen Business School im Bereich eines firmenspezifischen Projekts interessiert und bitten um Ihre Kontaktaufnahme.
Anfrageformular im Internet: www.sgbs.ch/inhouse-anfrage

Angaben zur Durchführung

Programm

Hierarchische Stufe/Funktionen der Teilnehmer

Nummer

Gewünschter Durchführungszeitraum

Gewünschte Seminarsprache

Voraussichtliche Anzahl Teilnehmende

Angaben zur Kontaktperson

Firma

Anzahl Beschäftigte

Anrede

Strasse, Nummer

Vorname

PLZ

Name

Ort

Titel (nur wenn gewünscht)

Land

Abteilung

E-Mail Kontaktperson

Funktion

Telefon Kontaktperson

Was sagen unsere Kunden?

«Besonders hervorheben möchte ich dabei die konsequente Ausrichtung der Lehrmethoden an der Selbstbefähigung der Seminarteilnehmer.»



WITTENSTEIN

Dr. Manfred Wittenstein



«Die Trainings wurden inhaltlich sehr praxisnah gestaltet, darüber hinaus sind firmeninterne Inhalte mit eingeflossen. Daraus entstand ein hoher Umsetzungstransfer, der anhält.»



Annette Lampe, Verantwortliche für die Durchführung des Management Development Programmes bei ALTANA Chemie AG



«Yes, excellent. In all cases, we had a very good mix of pragmatic people who possessed both good theoretical background and solid real world experience.»



Robert Crooker,
Senior Vice President Product Strategy
Heidelberg Druckmaschinen AG



«Insgesamt erzielten wir sehr gute Ergebnisse, die sich in überdurchschnittlichen Feedback-Werten widerspiegeln aber auch an der intensiven Nachfrage seitens der Mitarbeiter.»



Andrea Fichtelmann,
Field Readiness Managerin BMO
Microsoft Deutschland GmbH

