

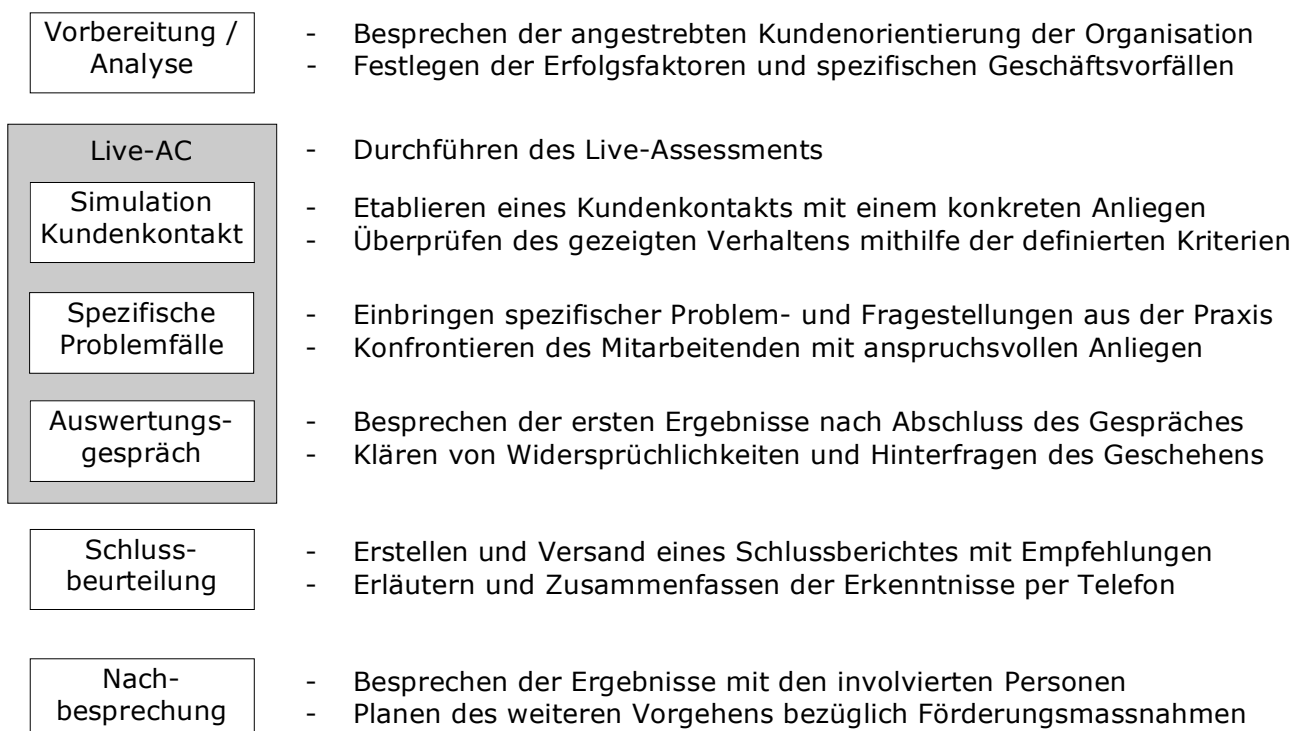
Live-Assessment: Kundenorientierung als Erfolgsfaktor

Der sich verschärfende Wettbewerb im Markt führt dazu, dass es für Organisationen und Unternehmen immer anspruchsvoller wird, sich gegenüber ihrer Konkurrenz längerfristig abzuheben. Ein harter Kampf um Marktanteile über den Preis für Produkte und Dienstleistungen ist die Folge davon. Um dabei bestehen zu können, muss ein entsprechendes Kostenmanagement sichergestellt werden. Nicht zuletzt leidet unter den als nötig erachteten Einsparungen vielfach der Kundenservice.

Es zeigt sich immer mehr, dass eine fundierte Kundenorientierung eine nachhaltige Profilierung im Markt und eine hohe Kundenbindung gewährleistet. Wenn der Service und damit die Kundenbeziehung stimmt, spielt der Preis keine unwichtige, letztlich aber eine eher untergeordnete Rolle. Im Kundenkontakt sind die Mitarbeitenden mit ihrer Einstellung und Haltung und dem daraus resultierenden Verhalten gegenüber den Kunden der wesentlichste Einflussfaktor für den längerfristigen Erfolg.

Mit Live-Assessments werden die Mitarbeitenden direkt an der Kundenfront pragmatisch getestet und dann gezielt gefördert. Auf diese Weise können die Fähigkeiten der Mitarbeitenden im Kundenkontakt im Sinne der unternehmerischen Ausrichtung verbessert und so der Marktauftritt professionalisiert werden.

Der **Ablauf** von Live-Assessments gestaltet sich grundsätzlich wie folgt:



Die Dauer von Live-Assessments kann je nach Geschäftsvorfall und Kundenkontakt sehr unterschiedlich sein. Es werden die jeweiligen spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen entsprechend berücksichtigt. Bei Fragen bezüglich Vorgehen, Rahmenbedingungen und Kosten stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.