



Atelier «Perspektivenwechsler»

Kundenbeziehung mit einer «Outside In»-Betrachtung stärken.

Der Kunde trifft die Wahl für einen passenden Anbieter immer selbständiger. Jede einzelne Begegnung mit einem Unternehmen wird Teil seines Erlebnisses. Firmen stehen vor der Herausforderung, das Angebot und die Kommunikation besser auf den Kunden abzustimmen.

Eine «Outside In»-Betrachtung bildet die Voraussetzung, die Wahrnehmung des Kunden zu verstehen. Die Mitarbeitenden entwickeln aus der neuen Perspektive ein Verständnis für die Kundenwahrnehmung. Ihr Verhalten trifft damit die Erwartungen der Kunden genauer. Mit Empathie, Kompetenz und kundenorientiertem Handeln steigern die Mitarbeitenden das Kundenvertrauen. Das führt zu zufriedenen und loyalen Kunden, die sich zu wertvollen Botschaftern des Unternehmens entwickeln.

Auf dem Weg zu einer intakten Kundenkultur braucht es die Unterstützung der Mitarbeitenden durch Management und direkte Vorgesetzte. Die neue Denkhaltung beginnt sich im Unternehmen zu entfalten und die Wertschöpfung in der Kundenbeziehung wird erhöht.

Atelier «Perspektivenwechsler» – Kunde neu entdecken.

Im eintägigen Atelier «Perspektivenwechsler» erarbeiten die Teilnehmenden den [Ablauf der Kundenerfahrung](#) (Kundenerlebniskette). Sie versetzen sich über im Vorfeld erarbeitete Erlebnisschritte in die Wahrnehmung des Kunden. Die Erkenntnisse wecken auf und eröffnen neue Perspektiven. Die kreative Gruppenarbeit steht im Zentrum des Workshops. Die Teilnehmenden erleben den Wandel von der Eigenüber die Kundensicht zur Kundenwahrnehmung. Der Workshop-Tag steht unter dem Motto «Tun, nicht reden».

Die Teilnehmenden bearbeiten konkrete Fallbeispiele aus Ihrem Unternehmen. Daraus entwickeln sie neue Ideen und Vorschläge für Aktivitäten. Jeder Teilnehmende definiert zum Abschluss drei bis vier Massnahmen, die in der täglichen Arbeit anwendbar sind.

Erfrischende Impulse durch Perspektivenwechsel.

In den Augen von [Beat Aebischer](#) und [Roger Schnider](#) wird eine enge Kundenbeziehung zu einem zentralen Wettbewerbsvorteil. Aus Überzeugung unterstützen sie Ihr Unternehmen mit dem Ziel, den Kunden ins Zentrum der Geschäftstätigkeit zu bringen und die Kundenloyalität zu fördern.

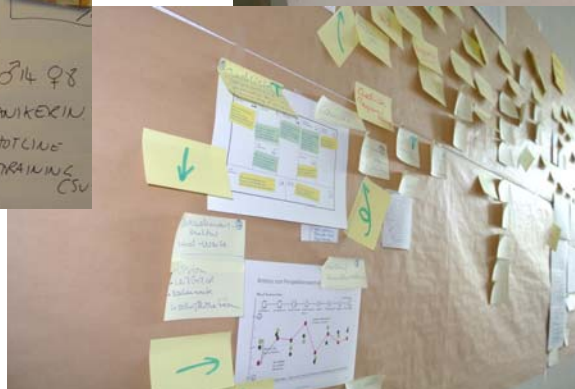
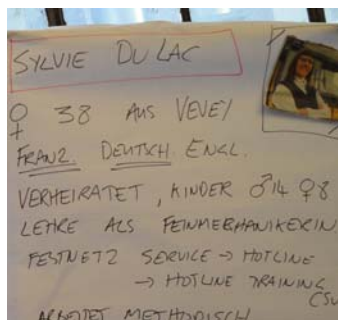
Beat Aebischer und Roger Schnider bringen Ihre langjährigen Erfahrungen in Moderation, Ausbildung und Projektleitung in das Atelier «Perspektivenwechsler» ein (u.a. Erlebnis-Ausbildung und Customer Experience Design bei Swisscom, Kursleitung Digicom).

Ihre Mitarbeitenden und Sie werden von Beat Aebischer und Roger Schnider unterstützt, um die Interaktionen für den Kunden attraktiver zu gestalten und die Kundenbeziehung zu stärken.

Stärkere Kundenbeziehung mit einer «Outside In»-Betrachtung? Mehr unter www.kundenkultur.ch.



Atelier «Perspektivenwechsler» – Entdecken Sie den Kunden neu.



Perspektive wechseln – Von der Eigen- über die Kundensicht zur Kundenwahrnehmung