

# Touchpoint Kompass

Einheitliches Auftreten im  
Kundenkontakt gemeinsam gestalten



## Positives Kundenfeedback durch einheitliche Kommunikation

Das Erlebnis negativer oder uneinheitlicher Kommunikation ist eine wesentliche Ursache für kritisches Kundenfeedback am Touchpoint. Dies entsteht häufig durch Grauzonen, bei denen Mitarbeiter relativ große Entscheidungsspielräume haben. Der Touchpoint Kompass deckt solche Graubereiche auf und schafft im Ergebnis durch einheitliches Agieren konsistent gute Kundenerlebnisse.

## Wir erarbeiten Leitbilder

Durch den Touchpoint Kompass werden Einigungen auf Verhaltensoptionen erzielt und Irritationen auf Kundenseite vermieden. Die Mitarbeiter werden bei der Methode stark eingebunden in der Ausrichtung auf ein gemeinsames Ziel. Über konkret erarbeitete Lösungen in alltäglichen Arbeitssituationen wird ein einheitliches Auftreten und ein gestärktes Markenbild nach Außen erzeugt. Weniger Taktieren und verringerte Rückfragequoten durch die Kunden sind das Ergebnis und sorgen für zusätzliche Effizienzgewinne.

## Ihre Vorteile



- Bewusstsein schaffen für uneinheitliches Auftreten
- Gemeinsame Erarbeitung der besten Lösung aus Kundensicht durch Mitarbeiter
- Unmittelbare, schnelle Umsetzungserfolge
- Klarheit in Situationen mit Zielkonflikten
- Höchste Akzeptanz der erarbeiteten Lösungen bei Mitarbeitern



## Ablauf und Inhalte

In einem Tagesworkshop werden mit Ihren Mitarbeitern berufliche Alltagssituationen erarbeitet inklusive Verhaltenssituationen, bei denen kein einheitliches Vorgehen besteht. Diese Situationen werden online von relevanten Personen im Unternehmen bewertet nach Grad der Kundenorientierung und tatsächlichem Verhalten in der Praxis. Das Gesamtmeinungsbild wird in zwei Ergebnisworkshops diskutiert und verbindliche Verhaltensweisen definiert.

### Situation #1: „Abweichende Aussage“

Ein Kunde ruft an und hat eine Frage zu der Sie ihm die entsprechende Auskunft geben. Der Kunde ist verwundert, denn er hat vor wenigen Tagen von einer Kollegin von Ihnen eine abweichende Aussage hierzu erhalten. Im System ist keine Notiz zu dem vorangegangenen Gespräch hinterlegt. Wie verhalten Sie sich?

Verhaltensoption	Praxis?	☹️	Bewertung: Kundenorientierung										☺️	
1. Ich prüfe nochmals meine Antwort und versichere dem Kunden, dass meine Aussage die Richtige ist. Auf das Vorgespräch gehe ich nicht weiter ein.	 40%	 12		1				8		1	1	6	13	
2. Ich sichere dem Kunden einen kurzfristigen Rückruf zu, bespreche mich mit der Kollegin und melde mich danach mit einer konkreten Aussage beim Kunden.	 30%	 9		1			2				2	4	21	
3. Ich bitte den Kunden an einem Tag anzurufen, an dem die Kollegin wieder da ist.	 10%	 3	4	5	8	2	2			1	3	3	2	
4. Ich gebe dem Kunden die Durchwahl der Kollegin, da sie vielleicht weitere Informationen hat.	 20%	 6	12	4			1	2				6	5	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

## Angebot und Konditionen

### Touchpoint Kompass

25.000€\*

- Tagesworkshop zur Erarbeitung von max. 20 Situationen
- Umsetzung der Befragung inkl. Programmierung, Einladung und Verwaltung
- Auswertung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse
- 2 Tagesworkshops zur Erarbeitung konkreter Handlungsanweisungen und Maßnahmen

## Ihre Ansprechpartner



**Michael Kullmann**  
[Michael.Kullmann@MSR.de](mailto:Michael.Kullmann@MSR.de)  
 Tel.: 0221 - 489 28 17



**Franziska Huesmann**  
[Franziska.Huesmann@MSR.de](mailto:Franziska.Huesmann@MSR.de)  
 Tel.: 0221 - 489 28 14

### Auswahl unserer Klienten

