

EFFIZIENZ IM KUNDENSERVICE NEU DENKEN

Besuchen Sie uns auf der CCW!



Sandra Gnoth und Roland Schmidkunz, Geschäftsführer der ZEITGEIST Beratungsmanufaktur

Kundenservice im Wandel – Sind Sie bereit?

Steigende Kundenerwartungen, Kostendruck und sich rasant verändernde Marktbedingungen setzen Serviceorganisationen unter Druck. Der Wunsch nach Effizienz kollidiert oft mit der Notwendigkeit, herausragende Servicequalität zu bieten. Doch wie lassen sich diese Herausforderungen meistern, ohne Abstriche beim Kunden zu machen?

Pragmatische Lösungen für komplexe Herausforderungen

Wir von der ZEITGEIST Beratungsmanufaktur wissen: Der Schlüssel liegt in durchdachten Prozessen und starker Führung. Zwei Ansätze haben sich als besonders wirkungsvoll erwiesen – Prozessautomatisierung und Performance Management.

Prozessautomatisierung – Schneller zu besseren Ergebnissen

Veraltete Systeme und manuelle Workarounds rauben Zeit und Nerven. Mit schlanken Automatisierungstools lassen sich Routinetätigkeiten effizient digitalisieren.

Das Ergebnis:

- Bis zu 40% Zeitersparnis durch automatisierte Prozesse.
- Mehr Fokus auf Kunden und wertschöpfende Aufgaben.
- Schnell implementierbar – ohne große IT-Projekte.

Ein mittelständisches Servicecenter konnte durch den gezielten Einsatz einer Automatisierungslösung Bearbeitungszeiten halbieren und die Fehlerquote um 60% senken. Mitarbeiter

gewannen wertvolle Zeit für die Kundenbetreuung. Automatisierungslösungen sind flexibel und unabhängig von bestehenden Systemen einsetzbar – ideal für schnelle Ergebnisse und langfristige Effizienzgewinne.

Performance Management – Führung als Erfolgsfaktor

Effizienz entsteht nicht nur durch Technik – sie braucht Führung. Ein gezieltes Performance Management schafft Klarheit, motiviert Mitarbeiter und steigert Ergebnisse nachhaltig:

1. Klare Ziele und messbare Ergebnisse.
2. Individuelle Förderung durch strukturierte Gespräche.
3. Kontinuierliche Entwicklung statt punktueller Maßnahmen.

Ein Unternehmen im Gesundheitswesen steigerte durch Performance Management die Produktivität um 15% und die Kundenzufriedenheit (NPS) um 10 Punkte. Warum funktioniert das? Performance Management setzt auf persönliche Weiterentwicklung und klare Kommunikation. Führungskräfte agieren als Coaches, die ihre Teams aktiv begleiten – ein Ansatz, der Effizienz und Motivation verbessert.



Effizienz und Qualität – Kein Widerspruch

Die Kombination aus Prozessautomatisierung und Performance Management bietet Unternehmen eine leistungsstarke Lösung:

- Automatisierung reduziert repetitive Aufgaben und schafft Freiräume.
- Performance Management sorgt für Fokus, Klarheit und kontinuierliche Entwicklung.

Beide Ansätze greifen ineinander und ermöglichen es, die Effizienz zu steigern, ohne Kompromisse bei der Servicequalität einzugehen. Das Ergebnis: zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter.



ZEITGEIST – Ihr Partner für modernen Kundenservice

Wir von ZEITGEIST Beratungsmanufaktur verbinden innovative Ansätze mit praktischer Umsetzung. Unsere ausgezeichnete Beratungsleistung hilft Unternehmen, ihre Serviceprozesse zu transformieren und echte Mehrwerte für ihre Kunden zu schaffen.

Als Partner des Mittelstands verstehen wir die Anforderungen Ihrer Branche und bieten Lösungen, die funktionieren – von der Strategie bis zur Umsetzung.

Lassen Sie uns gemeinsam die Zukunft des Kundenservice gestalten – wir freuen uns auf Sie!

ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH
Winterhuder Weg 29, 22085 Hamburg
Tel.: +49 40 22 818 042
E-Mail: info@zeitgeist-manufaktur.com
Web: www.zeitgeist-manufaktur.com

Lernen Sie uns auf der CCW in Berlin kennen!

Erfahren Sie, wie pragmatische Lösungen in der Praxis aussehen können. Besuchen Sie uns in Halle 3, Stand G2 und profitieren Sie von:

- Praxisbeispielen, die zeigen, wie Effizienz und Qualität Hand in Hand gehen.
- Individuellem Austausch zu Ihren Herausforderungen und Zielen.
- Expertenwissen zu Prozessoptimierung und Führungskultur.

Nutzen Sie die Gelegenheit, uns kennenzulernen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Herausforderungen im Kundenservice erfolgreich meistern – pragmatisch, wirkungsvoll und nachhaltig.