

# DIE ZUKUNFT DER KUNDENBETREUUNG

Die Herausforderungen im Kundenservice liegen darin, die Bandbreite zwischen einfachen Anliegen und komplexen Problemen der Kunden schnell und effektiv zu lösen. Gewiss lassen sich im Rahmen der Digitalisierung etliche Serviceprozesse automatisieren, ohne dass Kunden sich gestresst oder verärgert fühlen. Die Herausforderung für Unternehmen dabei ist, den Grad der Automatisierung mit den Bedürfnissen der Kunden in Einklang zu bringen.



© Zeitgeist Beratungsmanufaktur


Die Grundbedürfnisse der Kunden haben sich prinzipiell nicht verändert. Exzellenter Service ist aus Kundensicht: gut erreichbar, schnell, transparent, zuverlässig, kompetent und kostenlos. Der richtige Umfang an Interaktion mit den Kunden ist folglich entscheidend, um die Beziehungen zu ihm auf- und auszubauen.

## Ist der persönliche Ansprechpartner vom Aussterben bedroht?

Der persönliche Kontakt ist und bleibt von zentraler Bedeutung. Digitalisierung und KI (künstliche Intelligenz) lassen sich aus unserer Erfahrung dabei perfekt als Katalysator für guten Kundenservice und effektive Kundenbindung nutzen. Beispielsweise im Bereich der automatisierten Bearbeitung von einfachen Kundenanliegen oder analytischen Aufgabenstellungen sind die neuen Technologien hilfreich. Wir empfehlen eine intelligente Verknüpfung aus Rechenleistung (Maschine) und emotionaler Intelligenz (Mensch). Kein Unternehmen sollte an seinen Servicemitarbeitern oder Investitionen im Service sparen. Die neuen Technologien für sich werden nie das leisten können, wozu qualifizierte Servicemitarbeiter imstande sind – umgekehrt ebenso. Mensch & Maschine = unschlagbares Team!

## ÜBER ZEITGEIST BERATUNGSMANFAKTUR

Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützt Zeitgeist bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden.

 [www.zeitgeist-manufaktur.com](http://www.zeitgeist-manufaktur.com)

*Wir empfehlen eine intelligente Verknüpfung aus Rechenleistung (Maschine) und emotionaler Intelligenz (Mensch).*



*Die Herausforderung für Unternehmen ist, den Grad der Automatisierung mit den Bedürfnissen der Kunden in Einklang zu bringen.*

Jeder Kunde erwartet (zu Recht) eine konsistente und exzellente Servicequalität – zu jeder Zeit, über jeden Kanal, in jedem Kontakt! Ist der Kundenservice das positive Aushängeschild des Unternehmens, steigen nachhaltig die Kundenbindung sowie Weiterempfehlungen und dadurch Umsatz, Reputation und Wettbewerbsfähigkeit.

Wir helfen Unternehmen und Serviceverantwortlichen dabei, ihre schwierigste Aufgabe zu meistern – die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden bestmöglich und profitabel zu bedienen. Dafür vereinen wir mehr als 50 Jahre operative und projektbezogene Erfahrung im Kundenmanagement.

Aus unserem umfangreichen Erfahrungsschatz ist [momentum!] entstanden – unser einzigartiges Beratungskonzept, mit dem sprunghafte und nachhaltige Serviceverbesserung garantiert wird. Innerhalb weniger Stunden reflektieren wir mit Unternehmen die aktuelle Situation, identifizieren die Kern-Handlungsfelder und definieren einen anspruchsvollen Zielzustand. Wir leiten daraus einen schlanken und agilen

Umsetzungsplan ab und setzen diesen mit konsequenter Kundenzentrierung um – dabei packen wir auch gern selbst mit an. Mit dem richtigen Mix aus unserer Service-Expertise, modernen Management-Methoden und Ergebnisfokus halten wir das Vorhaben stets auf Zielerreichungskurs. Darüber hinaus entwickeln sich nicht nur die Servicequalität, sondern auch die Servicedenke und Ergebnisorientierung in der Organisation nachhaltig weiter.

AUTOREN:

SANDRA GNOTH, ROLAND SCHMIDKUNZ  
GESCHÄFTSFÜHRER DER ZEITGEIST  
BERATUNGSMANUFAKTUR GMBH

**Sind Sie neugierig auf die Potenziale der Kundenbetreuung Ihres Unternehmens? Wir schon!** Wenn auch Sie das **[momentum!]** in Ihrem Service erreichen und mehr über uns erfahren möchten, dann vereinbaren Sie gern einen unverbindlichen Gesprächstermin.

Info: Tel: +49 040 22 818 | [info@zeitgeist-manufaktur.com](mailto:info@zeitgeist-manufaktur.com)  
[www.zeitgeist-manufaktur.com](http://www.zeitgeist-manufaktur.com)