












# CHEAT SHEET

# UMSATZWACHSTUM durch GELEBTE KUNDENZENTRIERUNG

Der Fokus macht den Unterschied.

<b>MANAGEMENT</b> 	Kundenzentrierung = <b>zentrales Unternehmensziel</b>	<b>Vorleben &amp; Kundenfeedback</b> für Unternehmensentwicklung	<b>STRATEGIE</b> 	<b>USP</b> mit echtem Mehrwert aus Kundensicht
<b>CRM</b> für 360°-Kundensicht aktiv nutzen	<b>Kundennutzen</b> kennen und Mehrwert verkaufen	<b>Langfristige Kundenbeziehungen</b> statt reiner Abschlüsse	<b>VERTRIEB</b> 	<b>Customer Journey</b> analysieren & verbessern
<b>MARKETING</b> 	<b>Customer Journey</b> im Fokus & <b>Bestandskunden</b>	<b>360°-Kommunikation:</b> Online, Social Media, Messen, klassische Werbung, etc.	<b>KUNDEN-SERVICE</b> 	<b>Kundenfeedback</b> auswerten & aktiv nutzen
<b>Kundenprobleme lösen</b> , anstatt interne Annahmen treffen	<b>Kunden</b> früh in den Entwicklungsprozess mit einbinden	<b>PRODUKT-ENTWICKLUNG</b> 	<b>Befugnisse</b> für schnellen & kundenfreundlichen Service	Kundenservice = <b>Umsatztreiber</b> ≠ Kostenstelle
<b>EINKAUF</b> 	<b>Lieferantenauswahl</b> nach Kundennutzen nicht nur nach Kosten	<b>Kundenanforderungen</b> bei Material- und Komponentenauswahl	<b>PRODUKTION</b> 	<b>Qualitätssicherung</b> mit echtem Kundenfokus
<b>Lieferqualität und -geschwindigkeit</b> als Teil der Customer Experience	<b>Verpackung und Lieferoptionen</b> auf Kundenbedürfnisse ausrichten	<b>LOGISTIK</b> 	<b>Flexibilität</b> für kundenspezifische Anpassungen	<b>Prozessoptimierung</b> = Kundenerwartung übertreffen
<b>HR</b> 	<b>Kundenfokus</b> als <b>Einstellungskriterium</b> im Recruitingprozess	<b>Mitarbeiter-schulungen</b> , um kundenorientiertes Denken zu fördern	<b>IT</b> 	<b>DigitalMe</b> und <b>Self-Service-Angebote</b> kundenfreundlich gestalten
<b>Kundenfeedback</b> aktiv in die Unternehmenskultur einbauen	<b>Kundenfokus</b> in Entscheidungen verankern	<b>Kundenzentrierte Werte</b> aktiv leben	Führungskräfte als <b>Vorbilder</b> für Kundennähe	<b>KULTUR</b> 