

**80 % der Unternehmen glauben, sie seien kundenzentriert.**

**Nur 8 % der Kunden sehen das genauso.**

## Die Glaubenslücke:

„80 % der Unternehmen glauben, sie seien kundenzentriert – nur 8 % der Kunden sehen das genauso.“ (Bain & Company, Harvard Business Review 2005)

In Zeiten zunehmender Marktdynamik entscheiden **Kundenbedürfnisse über Erfolg oder Stillstand**. Unternehmen, die nicht radikal auf den Kundennutzen ausgerichtet sind, verlieren Marktanteile – oft, ohne es zu merken.

### Die 3 größten Herausforderungen:

- ✓ Kundenanforderungen ändern sich schneller als interne Prozesse.
- ✓ Wettbewerber kopieren Produkte, der Kundennutzen gewinnt an Bedeutung.
- ✓ Silodenken zwischen Abteilungen verhindert eine ganzheitliche Ausrichtung.

**Fazit:** Wer als **Geschäftsführer Kundenzentrierung** nicht aktiv vorantreibt, riskiert sinkende Kundenloyalität, schwindende Marktanteile und den Verlust der Wettbewerbsfähigkeit.

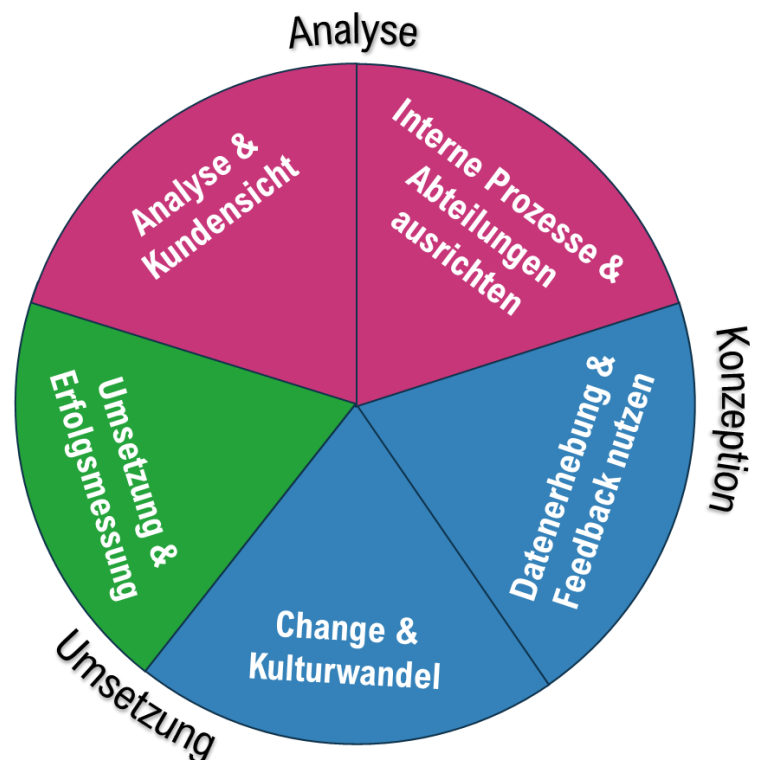
## Die Lösung:

### Die 360° Customer Centricity Company

Echte Kundenzentrierung entsteht nur, wenn die **Geschäftsführung** sie als **strategische Priorität** verankert.

**Kundenzentrierung** darf kein Schlagwort bleiben – sie muss **in allen Unternehmensbereichen** spürbar sein.

Das **360° Customer Centricity Company Framework** stellt sicher, dass jede Abteilung einen echten Mehrwert für den Kunden schafft.



- ✓ **Analyse & Kundensicht** – Was brauchen Kunden wirklich?
- ✓ **Interne Prozesse & Abteilungen ausrichten** – Alle Unternehmensbereiche auf den Kundennutzen ausrichten.
- ✓ **Daten & Feedback nutzen** – Kundenzentrierung messbar machen.
- ✓ **Change & Kulturwandel** – Kundenzentrierung als gelebte Unternehmenskultur.
- ✓ **Umsetzung & Erfolgsmessung** – Den Mehrwert für Kunden und das Unternehmen im Alltag verankern und kontinuierlich überprüfen.

## Ihr Nutzen: Was bringt Ihnen echte Kundenzentrierung?

Klare Marktführerschaft, stärkere Kundenbindung, mehr Innovationskraft - **von der Geschäftsführung aktiv gesteuert!**

- ◇ Nachhaltige Umsatzsteigerung & Margenstärke
- ◇ Höhere Kundenbindung & Weiterempfehlungen
- ◇ Effizientere Prozesse & geringere Reibungsverluste
- ◇ Höhere Motivation und Kundenfokus bei Mitarbeitern

## Checkliste: Wie kundenzentriert ist Ihr Unternehmen?

	Ja	Nein
1. Wissen <u>alle</u> Abteilungen des Unternehmens, welchen konkreten Mehrwert sie für den Kunden schaffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sind Ihre internen Prozesse konsequent auf Kundenerwartungen abgestimmt und ausgerichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Werden Kundenfeedback und Daten systematisch zur Unternehmensentwicklung genutzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Wird Kundenzentrierung von der Geschäftsführung aktiv vorgelebt und in der Unternehmenskultur verankert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sind Einkauf und Produktion so ausgerichtet, dass sie flexibel auf Kundenbedürfnisse reagieren können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ist Ihr Vertrieb ein echter Lösungsanbieter statt nur ein Verkäufer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Differenziert sich Ihr Unternehmen mit einer einzigartigen, kundenzentrierten USP mit echtem Mehrwert, die schwer kopierbar ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Ihr Ergebnis:** Wenn Sie **3 oder mehr Fragen mit „Nein“** beantworten, verschenkt Ihr Unternehmen wertvolles Potenzial.

**Lassen Sie uns sprechen und Ihre Kundenzentrierung gezielt optimieren!**

**JETZT HANDELN – bevor es der Wettbewerb tut!**

Lassen Sie uns Ihre Kundenzentrierung gemeinsam auf den Prüfstand stellen!

**Mag. Andreas Stika**


STIKA GmbH

Lerchensteig 2

2384 Breitenfurt bei Wien

Österreich

 E-Mail: [andreas@stika.at](mailto:andreas@stika.at)

 Telefon: +43(664)3566145

 Webseite: [www.stika.at](http://www.stika.at)



 **Direkt Termin buchen:**

<https://calendly.com/calendly-stika-termin>

