

PbS Loyalty & More



Die Integration von Mitarbeitercommitment und Kundenbindung

Die Kundenbindung wird bei der Mehrzahl der Unternehmen direkt oder indirekt durch das Commitment und das Verhalten der Mitarbeiter beeinflusst. PbS Loyalty & More analysiert diesen Wirkungszusammenhang unternehmensspezifisch und schlägt damit die Brücke zwischen der Mitarbeiter- und der Kundenwelt.

Die Mitarbeiterperspektive als Schlüssel zum Unternehmenserfolg

Die Integration zentraler Erkenntnisse aus Mitarbeiter- und Kundensicht schafft eine einzigartige Informationsbasis zur Steigerung des Unternehmenserfolgs:

- Die Mitarbeiter sind in vielen Unternehmen der wichtigste Bereich, um auf den Kunden und sein Kaufverhalten Einfluss nehmen zu können. PbS Loyalty & More macht deutlich, wo hier für Ihr Unternehmen die entscheidenden Ansatzpunkte zur Einwirkung auf die Kaufentscheidung zu finden sind.
- Durch die Verknüpfung von Kunden- und Mitarbeiterperspektive werden Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung in direkte Beziehung zu den Unternehmenskennzahlen (Kundenbindung, SOW, Kundenwert, Profitabilität) und den betrieblichen Planungs- und Entscheidungsprozessen gesetzt.

PbS Loyalty beantwortet damit zentrale Fragen an der Schnittstelle von Kundenmanagement und Personal:

Wie wirken Mitarbeitercommitment und –verhalten auf die Kundenbindung?

Wir zeigen Ihnen die relevanten Schlüsselfaktoren!

Wie kann Kundenbindung auf der Mitarbeiterseite gemanagt werden?

Wir zeigen Ihnen Handlungsfelder und -prioritäten und beraten beim Management von Kundenkontaktprozessen!

Wirken meine Maßnahmen im Personalmanagement positiv auf die Kundenbindung?

Wir zeigen Ihnen die Veränderungen im Zeitverlauf!

Die Messung der Kundenbindung und Analyse der relevanten Schlüsselfaktoren und Handlungsfelder auf der Mitarbeiterseite liefern eine solide Grundlage für die integrierte Konzeption und Umsetzung von Mitarbeiterführungs- und Kundenmanagementkonzepten.

Möglich sind dabei z.B. auch einzelne Analysen von Niederlassungen, Verkaufsgebieten oder Kundengruppen.

Das Modell mit Weitsicht

PbS Loyalty&More verbindet die strategische mit der operativen Analyseebene und zeigt damit echte Ursache-Wirkungszusammenhänge zwischen Kunden und Mitarbeitern auf.

- Die **strategische Ebene** dient der kennzahlenbasierten Unternehmenssteuerung mit Hilfe eines Scorecard-Modells und der Identifikation der entsprechenden Handlungsfelder auf der Mitarbeiterseite.
- Primäres Ziel der **operativen Ebene** ist das Management der Kontaktprozesse zwischen dem Unternehmen und den Kunden.



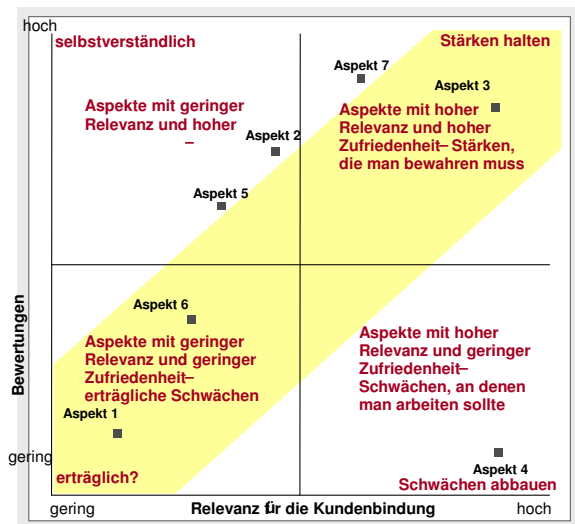
Die strategische Ebene: Handlungsfelder und -prioritäten

Auf der strategischen Ebene werden die für Mitarbeitercommitment und -verhalten relevanten Aspekte, die zugrunde liegenden **Prozesse**, die **Werttreiber** und die zur **Verbesserung der Markt- und Wettbewerbsposition, insbesondere der Kundenbindung** wichtigen Themen analysiert und identifiziert.

Dabei kommt unter anderem die Handlungsrelevanz-Matrix zur Anwendung. Mit ihrer Hilfe konzentrieren Sie Ihre Investitionen nur auf die wirklich relevanten Punkte - evtl. entdecken Sie sogar Einsparmöglichkeiten.

Die Zufriedenheit mit den einzelnen Dimensionen von Mitarbeitercommitment und -verhalten bildet die eine Achse der Matrix ab – Bewertungen. Je besser die Kunden oder die Mitarbeiter einen Leistungsaspekt bewerten, desto weiter oben befindet sich dieser in der Matrix.

Die Korrelation der einzelnen Leistungselemente mit der Kundenbindung bildet die andere Achse - Relevanz. Je höher die Korrelation, desto relevanter ist das Leistungselement für die Gesamtzufriedenheit.



Die operative Ebene: Management von Kundenkontaktpunkten

Der Focus beim Kundenkontaktpunktmanagement aus der Perspektive der Mitarbeiter liegt auf dem **Mitarbeiterverhalten** mit seinen Dimensionen „Anstrengung“ und „Fähigkeiten“. Dabei kommen verschiedene Methoden und Tools zur Anwendung, z.B.:

- **Critical Incident Technique** zur kontakt- und unternehmensspezifischen Konkretisierung von **Kundenkontaktstärken und -schwächen**
- **Customer Retention Clinics** zur **Ableitung/ Übersetzung konkreter Handlungsempfehlungen** für das Mitarbeiterverhalten, Schulungs- und Trainingsmaßnahmen oder die Personalauswahl



Marktanalyse & Beratung

PbS AG
Infanteriestraße 19 Haus 4a
D-80797 München

tel + 49 - 89 - 30 65 82 – 0
fax + 49 - 89 - 30 65 82 – 101
mail pbs@pbs-ag.de
web www.pbs-ag.de