

## **Kundenzentrierte Transformationen gezielt gestalten**

---

**Prof. Dr. Marcus Schögel und Prof. Dr. Dennis Herhausen**

Institut für Marketing | Universität St.Gallen

### Seminarinhalt

Dass der Kunde im Zentrum der Unternehmensführung stehen sollte ist an für sich „alter Wein in neuen Schläuchen“. Doch vielfach steht damit der Kunde zwar im Mittelpunkt, vielen aber auch im Weg. Um diese und andere Barrieren zur kundenorientierten Ausrichtung zu überwinden, müssen Initiativen nicht nur die strategischen Aspekte der Customer Centricity abdecken sondern gerade auch zu einem kulturellen (Werte-)Wandel im Unternehmen beitragen. Kundenzentrierte Transformationen werden nur dann erfolgreich umgesetzt, wenn ein „Case for Change“, eine integrierte Perspektive, die klare Unterstützung des „Top Managements, das „Buy in“ des mittleren Managements, die Motivation der gesamten Mitarbeiterbasis, eine kontinuierliche (Weiter-)Entwicklung sowie beständige Impulse existieren. Darüber hinaus gilt es, Kundenzentrierung an die Digitale Welt anzupassen und durch innovative Touchpoints sowie eine überlegene Customer Experience Strategie das Kundenerlebnis und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

### Methoden und Ziele:

Das Seminar „Kundenzentrierte Transformationen gezielt gestalten“ setzt bei den Umsetzungsbarrieren sowie aktuellen digitalen Entwicklungen an und bietet konkrete Strategien, mit denen Unternehmen den kundenzentrierten Transformationsprozess angehen können. Einerseits wird aufgezeigt, wie es Führungskräften gelingt, den für Ihr Unternehmen in ihrer Branche „besten“ Zugang zu kundenorientierten Veränderungen zu finden und welche Massnahmen dabei zum Erfolg beitragen. Darüber hinaus wird anhand von verschiedenen Best-/Worst-Practice Cases und empirischen Forschungsergebnissen diskutiert, wie es gelingt:

- Kundenfeedback und –begeisterung als Motivationsfaktor zu nutzen.
- aus digitalen Interaktionen eine überlegene Kundenbeziehung zu entwickeln.
- durch innovative Touchpoints das Kundenerlebnis und die Zufriedenheit zu steigern.
- eine überlegene Customer Experience Strategie zu entwickeln.
- mit umsetzungsnahen Initiativen nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu entwickeln.