

Kunden-(un-)treue und Unternehmensverantwortung

Ziel

In unserer modernen Gesellschaft gibt es so etwas wie „Erwünschtheit“: Soll das Unternehmen produzieren, mich/uns beliefern oder versorgen? Wie soll das Produkt aussehen und was ist ein reeller Gegenwert (nicht nur in Euro) hierfür?

Ziel ist es den gesellschaftlichen Auftrag zu erhalten. Im Unternehmen die Stellschrauben zu finden, die Kundenmotive befriedigen und letztlich die Kundenbindung erhöhen. Ganz bewusst geht es hierbei nicht um Preis oder Kosten. Es geht darum einer gesellschaftlich geforderten Verantwortung gerecht und mit treuen Kunden belohnt zu werden.

Ausgangslage

Kunden wechseln zu anderen Versorgern, in der Regel zu günstigeren. Sind das alles preissensible Kunden, waren das bereits alle preissensiblen? Droht Ansteckungsgefahr in der Nachbarschaft oder bei Freunden? Warum haben 80 % der Kunden nicht gewechselt? Gibt es andere Wechsel- oder Bleibemotive? Wie wirken sich diese aus und lassen sie sich aktiv nutzen?



Gründe für solche Verhaltensmuster

Es gibt eine Vielzahl von Gründen, zumeist äußere, teilweise disruptive Veränderungen. Kunden werden selbstständiger, kritischer, preisbewusster. Standardisierte Geschäftsprozesse lassen sich ins Internet und damit zum Kunden verlagern. Verpflichtungen gegenüber Stakeholdern oder langlaufende, teure Lieferverträge. Die fehlende Möglichkeit von Skalierungseffekten im Massenkundengeschäft für kleinere Stadtwerke. Und so weiter ...

Nachteile bisheriger Lösungsansätze

Gewinnverzicht, Personalabbau, Reduktion der Servicequalität, Akzeptanz von Risiken, Kundenverluste, Verunsicherung der Führungskräfte und Mitarbeiter

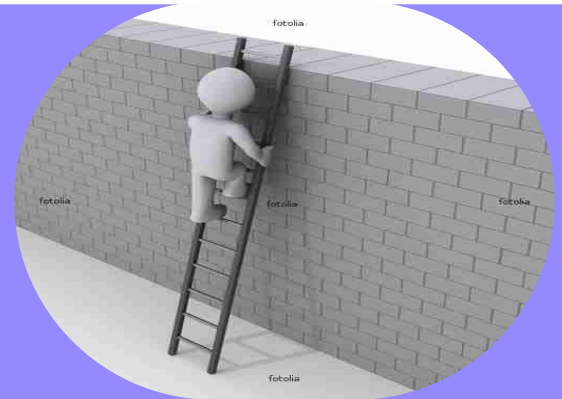
Erfolgsansatz

Gemeinsam mit Geschäftsführung und Führungskräften werden Faktoren im Unternehmen gefunden, die sich positiv auf die soziale Erwünschtheit bzw. auf den gesellschaftlichen Auftrag auswirken. Vorteile, Kosten und Umsetzbarkeit werden gemeinsam mit den verantwortlichen Führungskräften geprüft, anschließend erstellen wir für Sie ein realisierbares Maßnahmenpaket. Gemeinsam mit Ihnen oder im Kreis der gesamten FührungscREW bestimmen wir anschließend die umzusetzenden Maßnahmen und priorisieren diese. So werden strategische Aufgaben operationalisiert, die FührungscREW durch Beteiligung motiviert und der Wert des Unternehmens nachhaltig gesteigert.



Vorgehensweise

- ⊕ zwei- bis dreistündiges Gespräch vorab zu Bestandsaufnahme und Briefing
- ⊕ Erstellung eines Fremdbildes durch uns inklusive einer qualitativen Marktforschung
- ⊕ 8 Stunden workshop mit Geschäftsführung / Bereichsleitung und Führungskräften
- ⊕ gründliche Prüfung der gefunden Einzelmaßnahmen und Ausarbeitung in Form von Projekt oder Umsetzungsplänen gemeinsam mit den verantwortlichen Führungskräften
- ⊕ 4 Stunden workshop mit Geschäftsführung und Führungskräften: Festlegung und Priorisierung der Maßnahmen
- ⊕ Auf Wunsch: Begleitung der Umsetzung des Maßnahmenplanes



Unternehmenscoaches

Die Coaches arbeiten zeitweilig in Zweierteams um einerseits fachlichen Input geben zu können und andererseits den Prozess methodisch ergebnisorientiert zu gestalten. Dabei setzt sich ein Team immer aus einem erfahrenen Manager (in der Regel aus der Energiewirtschaft) und einem systemischen Coach zusammen. Sämtliche Unternehmenscoaches sind ausgebildete Trainer und Coaches und verfügen über mehrjährige Erfahrung in den Bereichen Kommunikation und Führung.

Kosten

Da sowohl Zeitaufwand als auch Dauer von der individuellen Situation in Ihrem Unternehmen abhängen, verzichten wir an dieser Stelle auf einen Festpreis. Stattdessen geben wir Ihnen eine Bandbreite sowie die Einzelkosten für Ihre Kalkulation. Die Gesamtkosten betragen in der Größenordnung 10 bis 18 T€. Mit Beauftragung wird ein Fixum von 6.000,- € für Bestandsaufnahme, Fremdbilderstellung, Marktforschung und die beiden workshops fällig. Danach wird je Einsatztag 1.500,- € abgerechnet, die Abrechnung erfolgt jeweils am Monatsende. Alternativ erstellen wir Ihnen nach dem ersten workshop ein Fixpreisangebot für die Erstellung des Maßnahmenplanes einschließlich der Umsetzungspläne der Einzelmaßnahmen und die Begleitung während der Umsetzungsphase.