

UPGRADE INTENSIV-Workshop

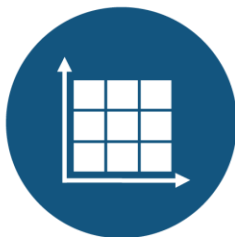
Account Planning & Customer-Journey

in der laufenden persönlichen Betreuung

1. Ziele

- Mehr **Umsatz und Ertrag** sowie **loyale Kunden** durch **Fokus auf Potentialkunden**
- Informationsvorsprung durch exakte **Buying Center Analyse**
- Effektive Betreuung des „**Buying Centers**“ (**Einkaufsgremium**) des Kunden
- Sichtbar machen von Beziehungen, Chancen und Risiken
- Erarbeitung und Design einer individuellen **Customer Journey** für jeden Fokuskunden (Gestaltung des Kundenerlebnisses über einen längeren Zeitraum / mehrere Besuche)
- Ableitung konkreter Maßnahmen und Entwicklung eines **Maßnahmenplanes** für das Wirtschaftsjahr

2. Inhalte



Kundenpotential-Matrix



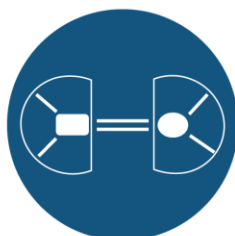
Buying Center



Kunden-Profilung
Schema



Beziehungslandkarte
für das Kundensystem



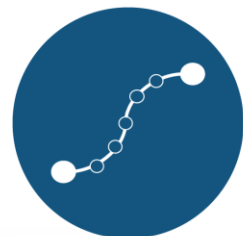
Value Proposition Matrix



Kundenzufriedenheits-,
Loyalitäts-Matrix



SWOT-Analyse



Customer Journey Planung

UPGRADE INTENSIV-Workshop Kundenplanung & Customer-Journey in der laufenden persönlichen Betreuung

3. Ablauf



- I. **Fact Finding & Abstimmung**
- II. **Inhaltsdesign & Workshop I**
- III. **Buying Center & Gap Analyse**
- IV. **Design & Umsetzung Customer Journey**

4. Zielgruppe und Informationen

- Menschen im persönlichen Kundenkontakt mit mehr als einem Ansprechpartner beim Kunden
- Programmgesamtdauer 2 bis 4 Monate
- Netto Präsenzzeiten: 3,5 Tage. (½-Tag Design Meeting nur Führungskräfte)
- Gruppengröße bis zu 10 Teilnehmer
- Maßgeschneidertes Skriptum
- Foto-Dokumentation
- Individueller Coaching Call und Transfer Call als Umsetzungsunterstützung

5. Resultat

Jeder Teilnehmer verfügt für 1-2 Fokuskunden über:

- **Detaillierte Analyse des Buying Centers**
- **Chancen- Risiken-Listen**
- **Individuellen Maßnahmenpläne**
- **Wirksame Kommunikationsstrategien**
- **Ausgearbeitet für alle erfolgsrelevanten Akteure im Buying Center**