

UPGRADE Praxis-Workshop

Digitalisierungsrelevante Kundenpotentiale erkennen und nutzen

Der Weg zum Digitalisierungspartner für den Kunden

1. Ziele

- **Handlungsbedarf** hinsichtlich Digitalisierung der Kunden **erkennen**
- Verständnis der verschiedenen Reifegrade der Digitalisierung in Unternehmen („vom Email bis zum digitalen Geschäftsmodell“)
- Vom Denken in eigenen Produkten und Dienstleistungen, zum Denken in Digitalisierungschancen für den Kunden
- Mehr **Umsatz und Ertrag sowie loyale Kunden** durch **Fokus auf Digitalisierungs-Potentiale**
- Analyse und effektive Betreuung des „**Buying Centers**“ – aller Digitalisierungs-Stakeholder beim Kunden
- Sichtbar machen von Beziehungen, Chancen und Risiken
- Erarbeitung und Design einer individuellen **Digitalisierungs-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



Digital Levels



Digital Potential Matrix



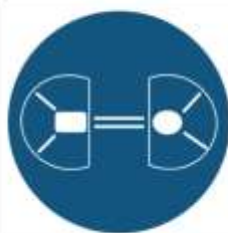
Digital Buying Center



Customer Profile



Relationship Map



Value Proposition Canvas



Satisfaction / Loyalty Grid



Digital Journey

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 in digitalisierungsrelevanten Branchen
- 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 Digitalisierungs-Buying Centers**
- **Chancen- Risiken-Listen**
- **Individuellen Maßnahmenpläne**
- **Wirksame, nutzenorientierte Kommunikationsstrategien**
- **Ausgearbeitet für alle erfolgsrelevanten Akteure im Digitalisierungs-Buying Center**