# STRATEGISCHE KUNDEN-ORIENTIERUNG

## KUNDENORIENTIERT IN FÜHRUNG, INNOVATION, ORGANISATION UND VERTRIEB



MANAGEMENT SCHOOL ST.GALLEN
BETTER PEOPLE – BETTER BUSINESS

# Gelebte Kundenorientierung ist weit mehr als nur Kundenzufriedenheit

Irgendwie sind alle Unternehmen in gewisser Hinsicht kundenorientiert – sonst würde es sie ja gar nicht geben. Aber wie steuert man Kundenorientierung gezielt in der gesamten Organisation so, dass sie zum nachhaltigen Wettbewerbsvorteil und zur Absicherung der Lebensfähigkeit des Unternehmens führt? Der Impulstag setzt sich zum Ziel, umfassend auf diese elementare Fragestellung einzugehen. Er integriert dabei anschaulich die normative, strategische, organisatorische, kulturelle und operative Perspektive.

«Kundenorientierung? Können wir!» So antworten viele Top-Führungskräfte – doch wie sieht die Wirklichkeit der operativen Führungskräfte, der Verkäufer und Servicemitarbeiter aus? Wissen auch die Mitarbeiter der unterstützenden Bereiche, welchen Beitrag sie an den Kundennutzen leisten? Wie sehen es die Kunden selber? Und warum sind die Nicht-Kunden nicht bei uns?

### Kundenorientierung ist relevant für alle Unternehmensbereiche

Dafür zu sorgen, dass diese Fragen nicht nur oberflächlich, sondern systematisch und mit den geeigneten Instrumenten angegangen werden, ist in einem wettbewerbsgetriebenen Marktumfeld eine der wichtigsten Aufgaben des Top-Managements.

Sie betrifft die gesamte Organisation, inklusive der unterstützenden Bereiche. Ebenso muss Kundenorientierung als Schnittstellenthema zwischen Strategie, Organisation, Führung und Kultur gesetzt werden.

### Was benötigt der externe Kunde und wie tragen alle Beteiligten dazu bei?

Eine besondere Herausforderung dabei ist das Auseinanderhalten von bekannten operativen Kennzahlen und des strategisch ausgerichteten Kundennutzens. Letzterer ist die Voraussetzung für die kundenorientierte Führung der gesamten Organisation: Was muss jeder Einzelne dazu beitragen, dass die Kunden bei uns kaufen und nicht beim Wettbewerb?

Und wie müssen verschiedene Abteilungen zusammenarbeiten und sich gemeinsam der Frage widmen, was der Kunde wirklich benötigt – und wie dafür gesorgt wird, dass er genau das erhält?

### Ihr Return on Education

Der Impulstag vermittelt Ihnen für diese Kernfragen konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung der Kundenorientierung in allen relevanten Bereichen der Unternehmensführung. Durch die gesamthafte, unternehmensübergreifende Betrachtungsweise werden Sie in die Lage versetzt, die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Organisationen nachhaltig zu stärken.



### Leitung des Impultages

Markus Orengo ist Experte für eine ganzheitliche Sichtweise der Unternehmensführung und spezialisiert auf die Betrachtung und Umsetzung von Kundenorientierung aus einer unternehmensübegreifenden Pespektive.

# Agenda

## Vormittag

08.30 Begrüssung und Einführung

09.00 **Das Handwerkliche – Einordnung und Überblick**
- Einordnung bekannter KPI (Kundenzufriedenheit CSAT, Net Promoter Score NPS, Customer Effort Score CES)
- Der Kundennutzen und seine Messung
- Best-Practice Beispiele

10.15 Pause und Erfrischungen

10.30 **Kundenorientierung im strategischen Marketing**
- Wie nimmt der Kunde uns und andere wahr?
- Wie trifft er seine Kaufentscheidung?
- Was ist der Unterschied zwischen Unique Selling Proposition and Unique Buying Reason?

11.30 **Kundenorientierung in der Führung mit Zielen**
- Kundenorientierte Steuerung unterstützender Bereiche

12.30 Gemeinsames Mittagessen

## Nachmittag

14.00 **Kundenorientierung im Innovationsprozess**
- Wie stelle ich systematisch und von Anfang an sicher, dass meine Innovationen wettbewerbsfähig sind?
- Wie arbeite ich mit einem Business Model Canvas, ohne den Wettbewerb zu vergessen?

14.45 **Kundenorientierung im Vertrieb und bei Big-Deals**
- Wie schärfe ich «Sales Pitches» und Angebote auf das hin, was den Kunden wirklich interessiert und überzeugt?

15.30 Pause und Erfrischungen

15.45 **Kundenorientierte Kostenstrukturen**
- Wie steure ich meine Kostenblöcke, damit sie systematisch mit dem Kundennutzen «aligned» sind?

16.45 Summary und Feedback

ca.17.00 Ende des Impulstages

### Mehr Dialogpower

Unsere Impulstage sind nicht anonyme Grossevents, sondern echte Chancen für Dialog und Vernetzung mit Gleichgesinnten in persönlicher Atmosphäre. Je nach Anforderungen der Gruppe wird die Agenda situativ angepasst.

## Anmeldung und Fragen

Telefon +41 (0)71 222 51 53 | www.mssg.ch/kundenorientierung

# RETURN ON ST.GALLEN

Unsere Angebote im Überblick

## OPEN PROGRAMS

### Im Veranstaltungspreis inkludierte Leistungen

Unsere Impulstage vermitteln anregende inhaltliche Impulse und bieten gleichzeitig Raum für einen Austausch in ansprechender Atmosphäre. Die Teilnahmegebühr umfasst Dokumentation, Erfrischungen und Mittagessen.

**Alle Impulstage auf einen Klick:**
www.mssg.ch/impulstage

### Fragen zu den Open Programs

Gehen Sie mit St.Gallen in Führung und kontaktieren Sie uns bei Fragen unter office@mssg.ch.

## CORPORATE PROGRAMS

### Dieser St.Galler Impulstag als firmeninterne Durchführung

Passen Sie unsere Impulstage auf den Kompetenzbedarf Ihres Unternehmens an und buchen Sie diesen St.Galler Impulstag als firmenspezifische Veranstaltung. Im Paketpreis inkludiert ist ein ausführliches Vorgespräch, die unternehmensspezifische Schärfung des bewährten Programms sowie die ganztägige Durchführung und Moderation des Impulstages.

**Standardprogramm für bis zu 10 Personen**
Das bewährte Programm für Unternehmen mit geringem Anpassungsbedarf:
CHF 5'500 I EUR 4'900

**Customized Program für bis zu 10 Personen**
Massgeschneidertes Programm, das spezifische Herausforderungen in grösserer Tiefe behandelt (inkl. Programmanpassung und Einarbeiten des Dozenten in firmenspezifische Fragestellungen):
CHF 7'500 I EUR 6'500

**Alle firmeninternen Impulse & Keynotes auf einen Klick:**
www.mssg.ch/corporate_impulse

### Fragen zu den Corporate Programs

Wie kann St.Gallen am besten zu Ihrem Erfolg beitragen? Gerne bieten wir Ihnen neben unseren Paketangeboten auch umfassende firmeninterne Qualifizierungen, Conferences, individuelle Coachings oder Keynote Speeches zu unseren Themen an. Kontaktieren Sie uns unter inhouse@mssg.ch.

**MANAGEMENT SCHOOL ST.GALLEN** I www.mssg.ch
Fürstenlandstrasse 41, CH-9001 St.Gallen, Phone +41 (0)71 222 51 53