

KAIOMO®

KUNDENERLEBNIS- KOMPASS

DEIN LEITFADEN ZU EXZELLENTEN
KUNDENERFAHRUNGEN

STAND: OKTOBER 2024

01

Einführung

Warum der KAIOMO® Kompass?

Der **KAIOMO® Kundenerlebnis-Kompass** ist Ihr Leitfaden für exzellente Kundenerfahrungen. Er basiert auf den zentralen Prinzipien der japanischen Servicekultur: **Omotenashi** (aufrichtige Gastfreundschaft) und **Omoiyari** (tiefes Einfühlungsvermögen). Diese Prinzipien ermöglichen es Ihnen, Kundenbedürfnisse tief zu verstehen und aktiv zu erfüllen. Mit diesem Cheat Sheet bieten wir Ihnen einen Überblick, wie Sie Ihre Kundenorientierung systematisch verbessern können, um nachhaltige Bindungen zu schaffen.

Hinweis: Dieses Cheat Sheet gibt Ihnen einen Überblick, aber um die Prinzipien gezielt in Ihrem Unternehmen anzuwenden, bieten wir weiterführende Beratungen an.

Ihr Christian Lütters

kaiomo®
service.exzellenz



02

Die vier Reifegradstufen des KAIOMO® Modells

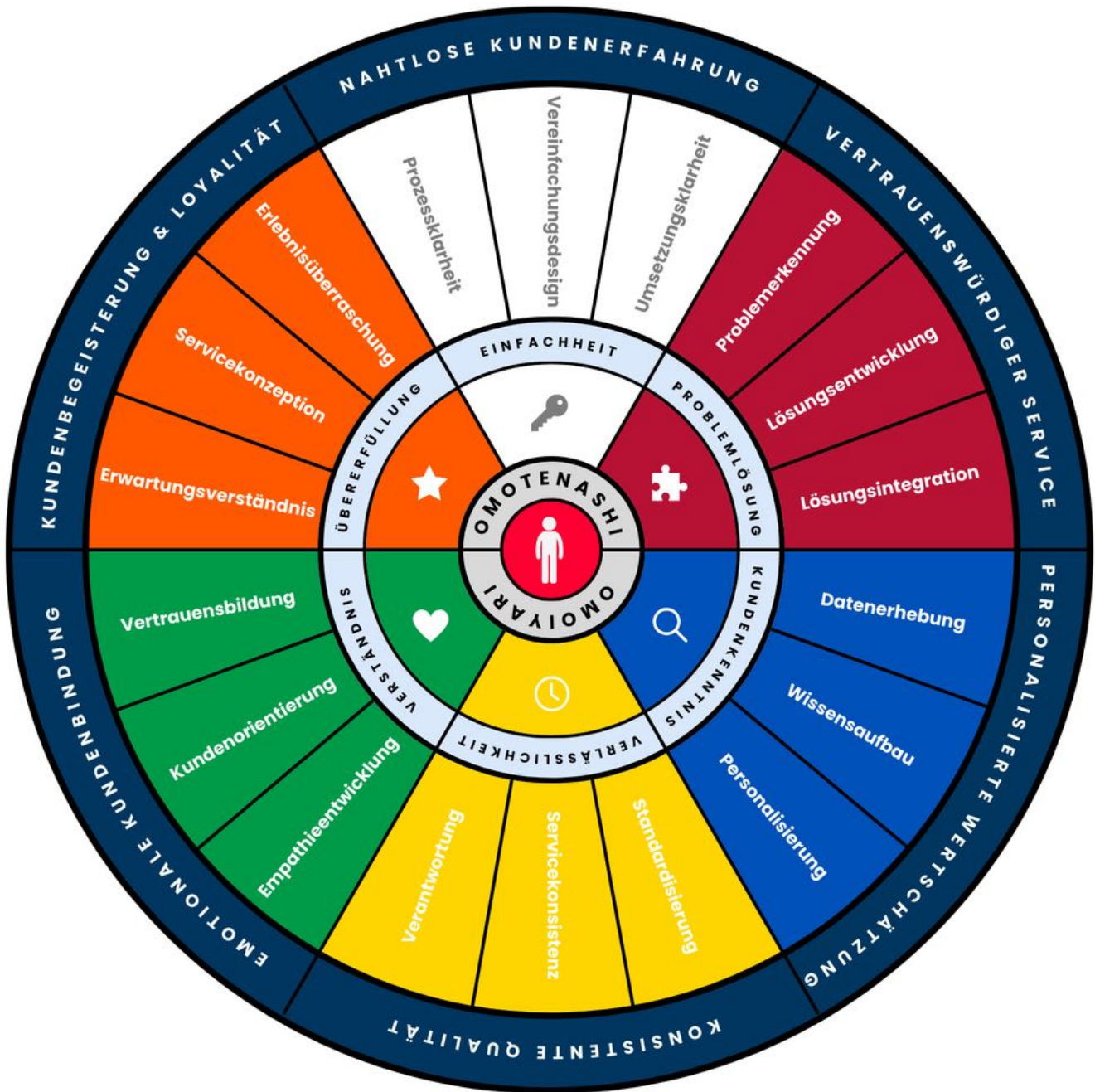


Abbildung des KAIOMO® Kompasses: Die Abbildung zeigt die vier Reifegradstufen des Modells, die schrittweise den Weg zu einem herausragenden Kundenerlebnis definieren. Jede Stufe des Kompasses baut auf den vorherigen Erkenntnissen und Prozessen auf, beginnend bei der Schaffung von Grundlagen bis hin zur Exzellenz und Innovation. Der Kompass hilft dabei, den Fortschritt visuell darzustellen und die entsprechenden Maßnahmen besser zu verstehen.

Der KAIOMO® Kundenerlebnis-Kompass

zeigt Ihnen den Weg zu exzellenten Kundenerlebnissen, indem er die Entwicklung in vier klar definierte Stufen unterteilt. Jede Stufe baut auf der vorherigen auf und unterstützt Sie dabei, systematisch Fortschritte zu erzielen – von der Schaffung einer Basis bis hin zur Exzellenz, die Ihre Kunden begeistert.

1

Grundlagen schaffen

- **Ziele:** Fördern Sie das Verständnis für Kundenbedürfnisse und setzen Sie erste Prozesse auf, die eine positive Kundenerfahrung unterstützen.
- **Aktivitäten:** Analyse des aktuellen Kundenerlebnisses, Durchführung von Workshops zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse.

2

Prozesse etablieren

- **Ziele:** Konsistenz ist hier der Schlüssel. Schaffen Sie klare Prozesse, die einen reibungslosen Ablauf sichern.
- **Aktivitäten:** Visualisierung von Prozessen, Erstellung von SOPs (Standard Operating Procedures), um konsistente Erfahrungen sicherzustellen.

3

Personalisierung und Verbesserung

- **Ziele:** Nutzen Sie Kundendaten, um individualisierte Erlebnisse zu schaffen und spezifische Bedürfnisse zu erfüllen.
- **Aktivitäten:** Einführung von Feedbacksystemen, personalisierte Kommunikation und Angebote basierend auf Kundenpräferenzen.

4

Exzellenz und Innovation

- **Ziele:** Gehen Sie über die Erwartungen hinaus, um Ihre Kunden durch innovative Lösungen zu begeistern.
- **Aktivitäten:** Bildung von Innovationsteams, regelmäßige Innovationsworkshops, um neue Ideen und Lösungen zu entwickeln.

03

Die sechs Disziplinen und ihre Zielbilder

Der KAIOMO® Kundenerlebnis-Kompass besteht aus sechs Disziplinen, die jeweils spezifische Zielbilder darstellen. Diese Disziplinen sind essenziell, um herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen, die sowohl die funktionalen als auch die emotionalen Bedürfnisse der Kunden erfüllen.

1

Einfachheit: Prozesse müssen klar und einfach sein, um Kunden nicht zu überfordern.

- **Ziel:** Minimieren Sie unnötige Komplexität in Ihren Abläufen.

2

Problemlösung: Seien Sie proaktiv, wenn es um das Bearbeiten von Anliegen geht.

- **Ziel:** Kundenprobleme schnell und effektiv lösen, bevor sie eskalieren.

3

Übererfüllung: Begeistern Sie Kunden, indem Sie Erwartungen übertreffen.

- **Ziel:** Bieten Sie immer ein wenig mehr als das, was erwartet wird.

4

Verständnis: Entwickeln Sie ein tiefes Einfühlungsvermögen.

- **Ziel:** Verstehen Sie die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden auf einer persönlichen Ebene.

5

Personalisierte Wertschätzung: Zeigen Sie individuelle Anerkennung.

- **Ziel:** Jeder Kunde soll sich wertgeschätzt und individuell betreut fühlen.

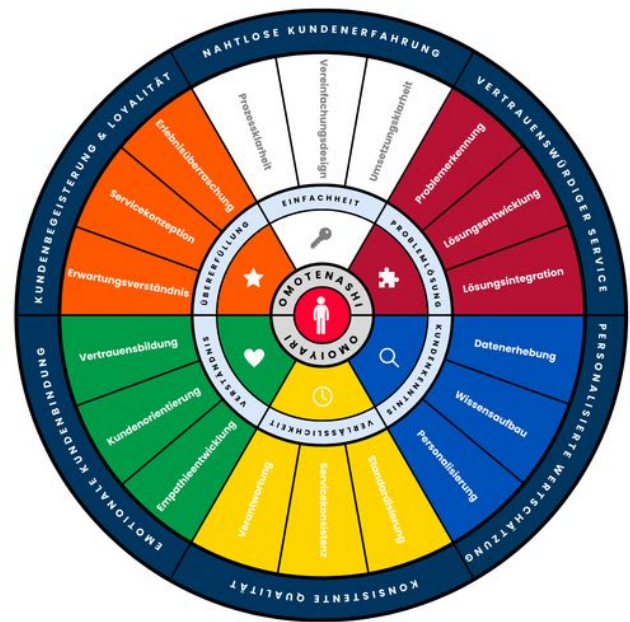
6

Verlässlichkeit: Stellen Sie sicher, dass Ihre Leistung immer von hoher Qualität ist.

- **Ziel:** Kunden sollen sich auf Ihre Dienstleistungen und Produkte jederzeit verlassen können.

Aktivitätsfelder zur Umsetzung

Die **18 Aktivitätsfelder** des Kompasses sind grundlegende Bausteine, die helfen, die Disziplinen des Modells in die Praxis umzusetzen. Sie definieren klare Handlungsbereiche, die strategisch kombiniert und ausgeführt werden, um die angestrebten Zielbilder zu erreichen. Wenn diese Aktivitätsfelder zielgerichtet umgesetzt werden, bewirken sie eine ganzheitliche Verbesserung des Kundenerlebnisses, indem sie Klarheit schaffen, Verantwortlichkeiten festlegen und sicherstellen, dass jeder im Team aktiv zur Kundenbegeisterung beiträgt.



Warum der Kundenerlebnis-Kompass am Rubiks Cube orientiert ist

Farblich ist der Kompass am Rubiks Zauberwürfel orientiert, um die Komplexität und Systematik des Modells zu verdeutlichen. Ähnlich wie der Rubiks Cube, der durch systematische Algorithmen gelöst werden muss, erfordert auch der Kompass ein strukturiertes Vorgehen, bei dem alle Teile zusammenpassen müssen, um ein vollständiges und erfolgreiches Kundenerlebnis zu schaffen. Die Farben repräsentieren die verschiedenen Disziplinen und Zielbilder, die miteinander kombiniert werden müssen, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen. Dabei ist Geduld ebenso wichtig wie eine schrittweise Strategie, um sicherzustellen, dass alle Komponenten optimal zusammenwirken.

Fazit: Der KAIOMO[®] Kompass als Ihr Erfolgswerkzeug

Der KAIOMO[®] Kundenerlebnis-Kompass bietet Ihnen eine systematische Herangehensweise, um das Kundenerlebnis kontinuierlich zu verbessern und auf eine neue Stufe zu heben. Die Prinzipien von Omotenashi und Omoiyari sind Ihr Schlüssel zum Erfolg - indem Sie Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt stellen, schaffen Sie eine nachhaltige Bindung, die weit über eine reine Transaktion hinausgeht.

Nutzen Sie den Kompass, um jetzt die ersten Schritte zu gehen und Ihre Kunden wirklich zu begeistern!

Buchen Sie einen unverbindlichen **Beratungstermin**, um zu erfahren, wie der KAIOMO[®] Kompass konkret in Ihrem Unternehmen wirken kann.

kaiomo[®]

service.exzellenz

KAIOMO[®]

ist eine eingetragene Marke der
FlowQ GmbH
Zeppelinstrasse 73
81669 München

www.kaiomo.de
info@kaiomo.de

+49 (0) 89 2000 07 19

© 2024

Die verwendeten Bilder dienen lediglich
Illustrationszwecken. Sie stehen nicht zur Publikation
frei.

Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieses
Dokuments sind geistiges Eigentum der FlowQ
Beratungs- & Servicegesellschaft mbH und
unterliegen den geltenden Urhebergesetzen.

Erstellt im Oktober 2024.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Inhaltlich Verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV:
FlowQ GmbH

