APEDOS Customer Insight

Wissen wie der Kunde tickt –

Mehr Erfolg durch intensive Kundenanalyse

APEDOS®

Wir machen das Training.

Customer Insight Strategie

Der Kunde im Fokus von Marketing und Vertrieb

Der Kunde im Fokus von Marketing und Vertrieb

Der Aufbau und die Entwicklung von effizienten Kundenbeziehungen muss als Kernaufgabe von den Mitarbeitern der Vertriebsorganisation verstanden werden. Insbesondere in Märkten mit geringer Produktdifferenzierung und hohem Wettbewerbsdruck ist die Entwicklung einer kundennahen Customer Insight Strategie ein wesentlichen Erfolgsfaktor für die Zielerreichung im Unternehmen.

Wer Strategien erfolgreich entwickeln und umsetzen will, muss die Bedürfnisse und Wünsche sowie die Entscheidungskriterien seiner Kunden genau kennen. Ob es darum geht, Wachstumschancen zu identifizieren oder neue Produktangebote zu etablieren; ob Akquisitionsziele bewertet oder Kundenaktivitäten geprüft werden sollen – stets kommt es entscheidend darauf an, zu verstehen, was die Kunden wollen und was ihr Verhalten bestimmt.

Die Apedos Customer Insight Strategie hilft Ihrem Unternehmen dabei, alle wichtigen Fragen, die sich im professionellen Kundenmanagement auftun, zu beantworten:

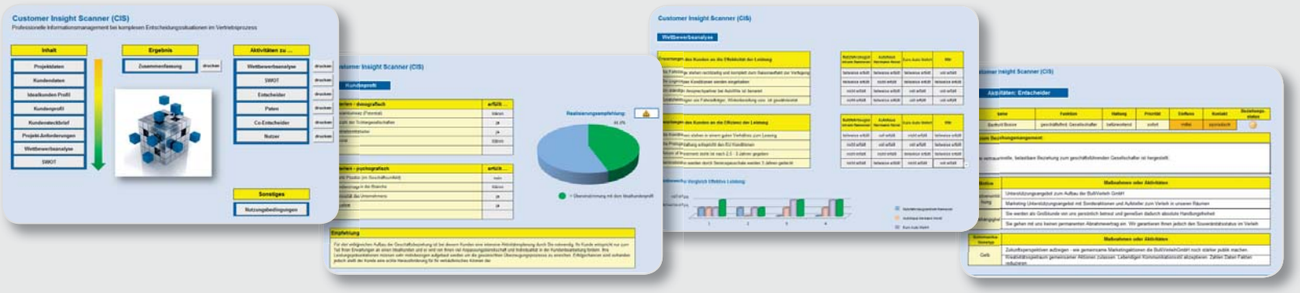
- Welche Kundensegmente sind für uns am attraktivsten?
- Welche Wünsche und Anforderungen haben unsere Kunden?
- Welche Kundenerwartungen erfüllen wir, wo besteht Handlungsbedarf für uns?
- Wie werden wir den Kundenerwartungen gerecht?
- Wie nehmen unsere Kunden uns als Geschäftspartner wahr?
- Wie bewerten uns unsere Interessenten?
- Wo liegen unsere Potenziale und wo können wir wachsen?
- Wie sehen die Kauf- und Entscheidungsstrukturen unserer Kunden aus?
- Mit welchen Hebeln und Impulsen lassen sie sich gewinnen?
- Wie werden wir vom Kunden im Vergleich zum Wettbewerb gesehen?

Ein Customer Insight

... ist ein *frischer* oder *unerwarteter* Einblick in die Bedürfnisse, Wünsche, Probleme, Nöte, Verhaltensweisen, Entscheidungskriterien etc. von Kunden.
... führt dazu, dass der Kunde sagt: „now you've finally got it“, „now you really understand me“.

Quelle: Dr. Hans-Willi Schroiff, Vice President Mark et Research/Business Intelligence (2006)

APEDOS Costomer Insight Scanner (CIS) Auszüge



Ziele

- Die Kundenmanager erhalten tiefere Einblicke in das Entscheidungsverhalten und eine umfassende Kenntnis über verdeckte Motive, Ansichten und Verhaltensmuster ihrer Kunden.
- Die Grundvoraussetzung für die Umsetzung einer erfolgreichen Marken- und Kommunikationsstrategie ist geschaffen.
- Ein Benchmark zwischen Realkunde und Idealkundenprofil ist hergestellt.
- Durch den Apedos Customer Insight Scanner (CIS) gewinnen die Kundenmanager wesentliche Erkenntnisse zum Entscheidungsverhalten ihrer Kunden und erfahren dadurch ein Aha-Erlebnis für die eigenen Vorgehensweisen.
- Die Kundenmanager können Ziele, Aufgaben und Organisationen ihres Accounts im eigenen Unternehmen definieren.
- Eine detaillierte Kundenportfolioanalyse liegt vor. Sie macht deutlich, wie der Kunde *tickt*, deckt falsche Annahmen auf und quantifiziert richtige Annahmen.

Das betrachtet und analysiert der Apedos Customer Insight Scanner (CIS):

- Kundendaten des Zielkunden
- Persönliche Beziehungen im Kundenmanagement
- Kunden- & Entscheidungsstrukturen
- Entscheidungsmotive
- Kommunikationsfrequenz und -typologie
- Wettbewerbssituation
- Persönliche SWOT aus Sicht des Kunden

Das leistet der Apedos Customer Insight Scanner (CIS):

Entscheidungsgrundlagen – Zahlen, Daten, Fakten, Softfacts

Kundeprojektziele – Ziele und zielführende Maßnahmen mit Erfolgsprognose

Benchmark – Abgleich des Kundenprofils mit dem Idealkundenprofil

Entscheiderstruktur – Entscheider, Co-Entscheider, Unterstützer, Anwender

Wettbewerbsanalyse – Ihr Wettbewerb im Kundenprojekt

Maßnahmen & Prognose – Alle Maßnahmen, die den Erfolg Ihres Kundenprojektes sichern

APEDOS®
Wir machen das Training.

Leistungsumfang

- 2-tägiges Customer Insight Training
- In der Praxis anwendbare Kundenanalysen aus dem Apedos CIS
- Aktivitäten und Zielplanung für Ihr Kundenprojekt
- Apedos Costumer Insight Scanner (CIS) – Nutzungslizenz 365 Tage

APEDOS Training

E-Mail: kundenservice@apedos.de