
Congenii mit Leitfaden für das Customer Experience Management

Veröffentlicht am: 06.09.2011, 11:36

Pressemitteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

(Bonn, 06.09.2011) Die Congenii Consulting Group hat einen umfangreichen Leitfaden zum Thema Customer Experience Management (CEM) herausgegeben. Hintergrund dieser kostenlosen Praxishilfe sind die Ergebnisse einer Studie, der zufolge von den Unternehmen erst vergleichsweise selten ein systematisches CEM zur Stärkung des Kundenvertrauens eingesetzt wird.

Mit Maßnahmen zur Stärkung des Kundenvertrauens könnten die Unternehmen nach Einschätzung der Vertriebs- und Marketingmanager deutliche Umsatzsteigerungen erreichen. Über die Hälfte der Befragten in der Congenii-Erhebung erwartet, dass mit diesem Lösungsansatz ein Umsatzplus von bis zu 10 Prozent erreicht werden kann. Jeder dritte Sales- oder Marketingmanager ist sogar noch optimistischer und weist CEM das Potenzial von Zuwächsen in zweistelliger Größenordnung zu.

Häufig sind dafür in den Firmen jedoch noch nicht die notwendigen Voraussetzungen geschaffen. So ist CEM erst in etwa jedem fünften Fall konsequent realisiert. "Aber dieses Thema steht inzwischen bei zahlreichen Unternehmen weit oben auf der Agenda", hat Congenii-Geschäftsführer Dr. Jörg Rheinnarth beobachtet. Allerdings zeige die Praxis, dass es alles andere als eine triviale Anforderung sei, die Erwartungen der Kunden zu verstehen und ihnen die gewünschte Wertschätzung erlebbar zu machen, problematisiert er. Dies stelle die Herausforderung des Customer Experience Management dar. "Es gilt die erforderlichen Antworten zu finden und in den kundennahen Prozessen zu etablieren", betont er.

Um die Unternehmen bei ihren CEM-Planungen zu unterstützen, hat Congenii den Leitfaden herausgegeben. Inhaltlich beschäftigt sich die Praxishilfe einerseits mit den Wesensmerkmalen des Customer Experience Management und der aktuellen CEM-Situation im Markt, andererseits erhalten die Leser Hilfestellungen durch eine umfangreiche Checkliste und weitere Informationen. Der 13-seitige Leitfaden kann kostenlos bestellt werden unter <http://www.congenii.com/Artikel-CEM-Leitfaden.php>

Über die Congenii Consulting Group:

Die Congenii Consulting Group mit Sitz in Bonn ist als Beratungshaus spezialisiert auf die Bereiche Customer Experience Management, Customer Relationship Management und Business Intelligence. Ihre Mitarbeiter besitzen langjährige Erfahrung in der Strategie-Entwicklung, im Change Management und der Prozessoptimierung. Congenii verbindet strategisches Know How mit Kompetenz im Bereich der Datenanalyse und Business Intelligence und bietet Konzeptentwicklung und Umsetzung aus einer Hand.

Ihr Ansprechpartner für weitere Fragen:

Congenii Consulting Group

Simone Spiegels

Mobil: 0176 488 632 44

simone.spiegels@congenii.com

www.congenii.com

Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich
Geschäftsführer

denkfabrik groupcom GmbH

Pastoratstraße 6
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

Firmenportrait

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: www.trendkraft.de/haftungsausschluss