



**Pragmatisch: Kundenorientierte Auslegeordnung mit Quick-Wins und Aktionsplan zur Umsetzung.**

Strategie-Workshop  
«Customer-Journey»

# Strategie-Workshop - Ihr Nutzen.

## **Mehr Klarheit aus der Kundenperspektive. Die bewusste, gemeinsame Reflexion ist der einfachste Weg, um**

- frühzeitig relevante Handlungsfelder und Potentiale für neue Geschäftsfelder zu erkennen.
  - umsetzbare Aktionspläne für die Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit zu erarbeiten.
  - zu 100 % das gemeinsame Serviceverständnis zu stärken.
- 

### **Kundensicht**

Es braucht nicht immer hochkomplexen Touchpoint-Analyse-Tools, um selbst den Kundenhut aufzusetzen und eine echte „Customer-Journey“ zu reflektieren.

### **Pragmatisch, einfach, relevant**

Im Workshop steht deshalb die Frage: «Was wäre, wenn ich mein eigener Kunde wäre» im Fokus.

### **Professionell und zielorientiert moderiert**

Damit sich alle Teilnehmenden gleichermassen mit ihren wertvollen Erfahrungen, Fachkenntnissen und Ideen einbringen können, wird der Fokus-Workshop methodisch begleitet, professionell moderiert, beratend reflektiert und mit Fotoprotokoll dokumentiert.

# Inhalt Strategie-Workshop.

## Inhalt

Im praxisorientierten Fokus-Workshop machen die Teilnehmenden von der Innensicht einen bewussten Perspektivenwechsel in die Aussensicht.

Dieser moderierte Prozess schärft den gemeinsamen Fokus auf das Serviceverständnis aus der Kundenperspektive und fördert in der Reflexion den Teamgeist.

---

**1) Kern der Vision** - Was ist der Kundennutzen?



---

**2) Service-Dreieck** - Welche Versprechen geben wir ab?



---

**3) Customer-Journey** - Welche Fragen hat der Kunde? Mit wem/ was ist der Kunde in Kontakt? Wie fühlt er sich dabei?



---

**4) Aktionsplan** - Wo erkennen wir Optimierungspotentiale?



---

## Output

Quick-Wins für die sofortige Umsetzung.  
Ableitung konkreter Massnahmen/Projekte  
(Priorisierung/Verantwortung/ev. Terminplanung/Budget...)

---

# Set-up.

## **Set-up Tagesworkshop**

Nutzen Sie diesen Workshop, um den Teamspirit z.B. auch teamübergreifend zu fördern.

## **Räumlichkeiten**

Vor Ort bei Ihnen oder auf Wunsch extern.

## **Optimale Gruppengröße**

Bis zu 12 Personen pro Workshop.

## **Methode**

Praxisorientiert, interaktiv, moderiert.

## **Vorbereitung**

Es wird empfohlen, die Erwartungen und Praxis-Beispiele bereits im Vorfeld z.B. in einem von uns vorbereiteten, kurzen Online-Fragebogen von den Teilnehmenden zusammenzutragen.

# Referenzen.

## Was Kunden sagen.

« Mit ihrer gewinnenden Art und Ihrem Spezialwissen hat Petra Rüegg es im Strategie-Workshop geschafft, mit unseren führungsverantwortlichen Serviceleitern den zukunftsorientierten Kultur-Wandel anzustossen, das Entwicklungspotential aufzuzeigen, greifbare Massnahmen für die Umsetzung herauszuarbeiten und das Kader auf die Vorbildfunktion zu sensibilisieren.

Beeindruckt hat mich, wie sie aus der Auflistung der vielfältigen Herausforderung in unserer Organisation mit uns greifbare, praktikabel Lösungsansätze erarbeitet hat.»

**Markus Geissmann**  
**Leiter Marktorganisation**  
**Service Schenker Storen AG**

**Lassen Sie uns unverbindlich über Ihr Anliegen sprechen. Hier können Sie bequem Ihren Besprechungstermin reservieren.**



# Kontakt.

## **Petra Rüegg**

Macht Mut zum Perspektivenwechsel und weiss, wie sie in und für Unternehmen als Kommunikationsprofi, Querdenkerin, Projektmanagerin und Sparringpartnerin dem Thema „**Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit in der digitalen Welt**“ mehr Sichtbarkeit und Gehör verschafft.



Petra Rüegg

Firmeninhaberin von QPM Service Excellence, Expertin für Servicekultur und Kundenzufriedenheit in der digitalen Welt.

Als **Expertin für Innovations- und Servicekultur** mit ausgewiesenen Fach- und Führungskompetenzen sowie langjähriger Berufserfahrung berät sie Organisationen und unterrichtet u.a. als Dozentin an der HSLU, ZHAW sowie ABB Technikerschule. Sie veröffentlicht zudem regelmässig Fachbeiträge.

## **Kontakt.**

QPM Service Excellence  
Gartenstrasse 19  
8700 Küsnacht  
+41 44 559 04 45  
servicekultur@qpm-ms.ch  
[www.qpm-ms.ch](http://www.qpm-ms.ch)

