KANO4U: MIT DEN AUGEN DES KUNDEN

1978 entwickelte der japanische Professor Noriaki Kano das nach ihm benannte Kano-Modell der Kundenzufriedenheit. Hiermit wurden erstmalig die Erwartungen von Kunden systematisch erfasst und ausgewertet.

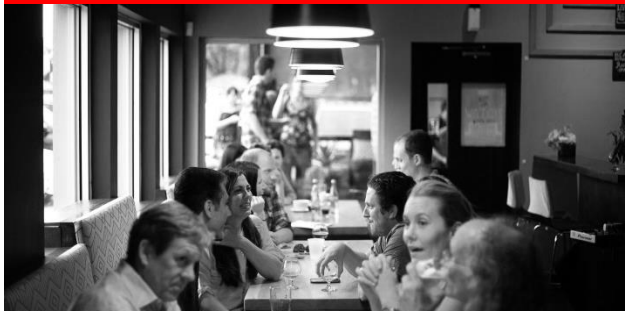
KANO4U

KANO4U hat diese Methodik auf das komplette Kundenerlebnis (Customer Journey) ausgeweitet und analysiert individuell je nach Branche bis zu 600 verschiedene Faktoren. Damit Sie Ihre Kunden begeistern!

Mit KANO von der Erwartung zur Begeisterung

Basisfaktoren

Was der Kunde unbewusst voraussetzt:
Der Tisch war frei und sauber eingedeckt,
der Kellner war freundlich.



Leistungsfaktoren

Was der Kunde bewusst erwartet: Das Essen kam schnell, war heiß und schmeckte gut.

Was den Kunden begeistert: Der Service war sehr aufmerksam, der Chefkoch kam an den Tisch und fragte nach.

Begeisterungsfaktoren = NPS

KANO 4

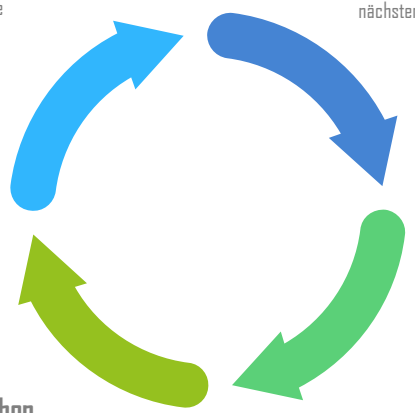
Der KANO4U-Kreislauf zum Erfolg

Feinjustierung

Alle Maßnahmen lassen sich anhand von Kennzahlen und Messwerten analysieren und beurteilen. So wissen wir, ob die Strategie aufgeht oder eine Feinjustierung nötig ist. Denn das Gute ist der Feind des Besseren.

Zieldefinition

Wir sprechen mit Ihnen über Ihre Kunden, Vetriebswege und Ihre Serviceorganisation. So erfahren wir, wo Ihr Unternehmen steht. Und wo Sie hinwollen. Die Zieldefinition bietet Sicherheit für die nächsten Schritte.



Strategieumsetzung

Wir führen für Sie und Ihre Mitarbeiter Coachings und Workshops durch. Um die neuen Strategien auf den Weg zu bringen - oder auch ganz neue Wege zu beschreiten. Denn gemeinsam können wir neu denken!

Maßnahmenplan

Wir erarbeiten Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren. Am Ende wissen wir, welche Stellschrauben nötig sind, um Ihre Kunden zu begeistern. Denn erst konkrete Maßnahmen führen zum Erfolg.

Kalibrierungsworkshop

Auf Basis einer ersten Qualitätsübersicht analysieren wir gemeinsam mit Ihnen, wohin Sie wollen (Benchmarking) und wie Sie von Ihren Kunden bisher wahrgenommen werden. Das sorgt für Transparenz für die Strategieumsetzung.

360°-Befragung

Wir führen eine offene Befragung durch und werden zu Käufern und Interessenten Ihres Unternehmens. Wir durchleuchten jeden Kanal im Kundenkontakt. Dann wissen Sie, was Ihre Kunden wirklich über Ihr Unternehmen denken.

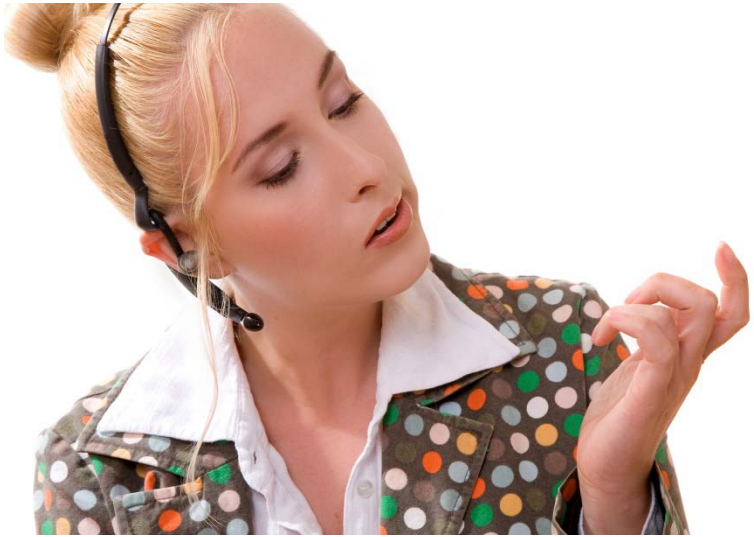
KANO4

KANO4U in der Praxis: Telekommunikation

Das aktive Zuhören des Agenten, die konzentrierte Beschäftigung mit dem Kunden und die Zusammenfassung der tatsächlichen Problem-stellung am Anfang eines Calls ist ein wichtiger **Begeisterungsfaktor** im Kundenservice von Tele-kommunikations-Unternehmen.

Fazit: Durch Veränderungen im Gesprächs-verhalten wurden Missverständnisse vermieden. Das führte zu einer spürbaren, qualitativen Verbesserung und zu einer messbaren Verkürzung der Gesprächszeiten.

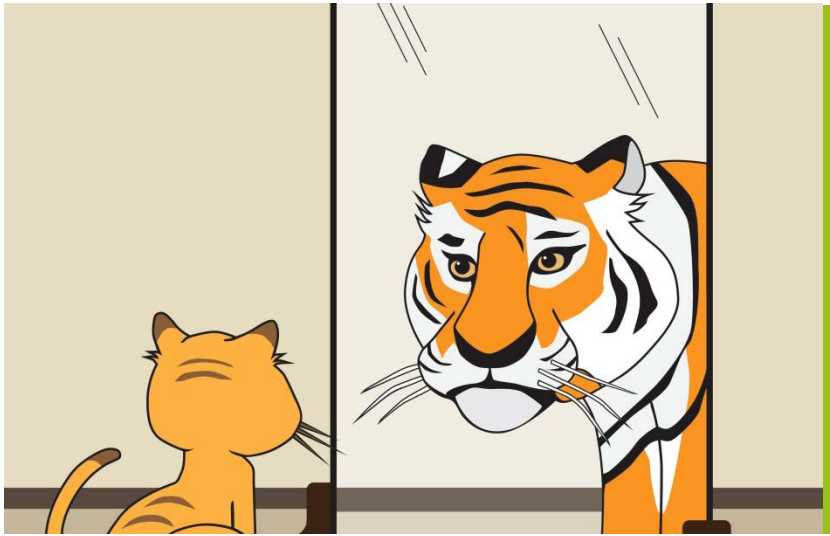
KANO4U in der Praxis: Contact Center



Der Agent telefoniert fünf Minuten mit einem Kunden, obwohl er bereits nach 30 Sekunden wusste, dass er das Problem nicht lösen kann. Durch eine aktive Callsteuerung konnte die Anrufdauer im Durchschnitt um ein Drittel gesenkt werden.

Fazit: Verbesserte technische Ausstattung und eine zielgerichtete Ausbildung der Agents führten zu kürzeren und effektiveren Calls. Die Auswirkungen konnten auf Basis qualitativer und quantitativer KPIs nachgewiesen werden.

KANO4U in der Praxis: Industrie



Ein nahmhafter Hersteller hatte in seinen telefonischen Befragungen eine 90-prozentige Kundenzufriedenheit ermittelt. Eine gezielte KANO4U-Befragung ergab aber nur 40 Prozent.

Fazit: Fragestellungen nach dem KANO-Prinzip vermittelten ein korrektes Bild der Kundenmeinung. Durch verschiedene fundierte KANO-Maßnahmen wurde die tatsächliche Kundenzufriedenheit innerhalb eines Jahres auf 80 Prozent gesteigert.

KANO4U in der Praxis: Energie

Ein führender Heizöl-Lieferant erarbeitete mit KANO4U eine Multi-Channel-Strategie für den Verkauf. Er prüfte zudem sein Qualitäts-management und stellte die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter neu auf.

Fazit: Das KANO-Modell bezieht alle Unternehmensbereiche und Mitarbeiter aus Vertrieb, Marketing, Service, Entwicklung und Co. ein und kann so alle Maßnahmen ganz auf die Kundenzufriedenheit zentrieren.

KANO4U auf einen Blick

Ganzheitliche Betrachtung

KANO4U analysiert die ge-samte Customer Journey mit allen Kontaktpunkten. Von der Website über Te-lefon bis hin zum Videochat.

Offene Kommunikation

KANO4U pflegt eine offene Kommunikation. Mitarbeiter und Führungskräfte werden frühzeitig in das Projekt eingebunden.

Umfassender Ansatz

Je nach Branche werden bis zu 600 einzelne Leistungs-faktoren ausgewählt und analysiert.

Individuelle Konzeption

Das modular aufgebaute, mehrstufige KANO4U-Kon-zept wird für das jeweilige Unternehmen angepasst und individualisiert.

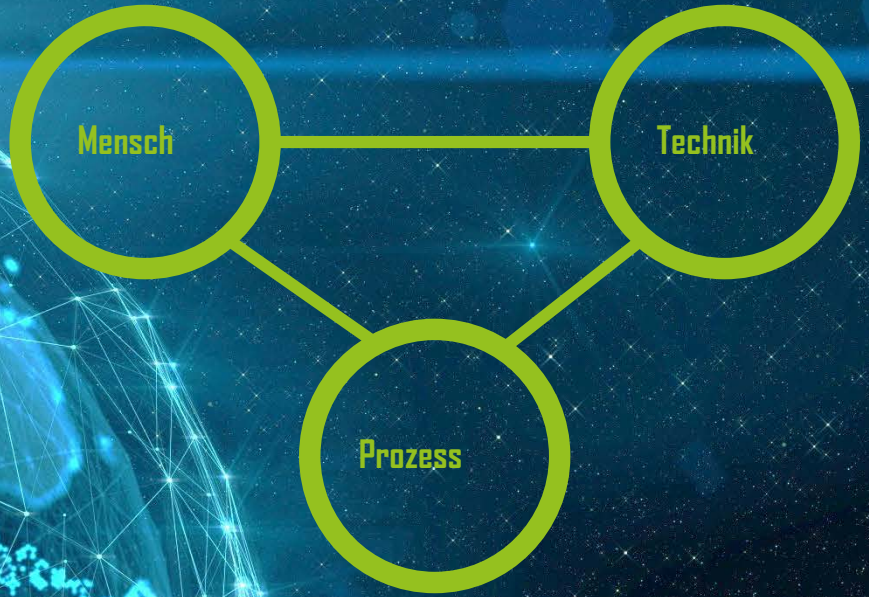
Zielgenaue Leistungskennzahlen

Alle Maßnahmen sind über Qualitäts-KPI messbar. Die verbesserte Qualität im Kundenservice wirkt sich direkt auf die quantitativen Kennzahlen aus.

Weiterführende Unterstützung

Auf Basis der KANO4U-Er-gebnisse erfolgt auf Wunsch eine weitergehende Prozess-beratung.

Die KANO4U 360°-Sicht



Ihr wichtigstes Gut: der Kunde

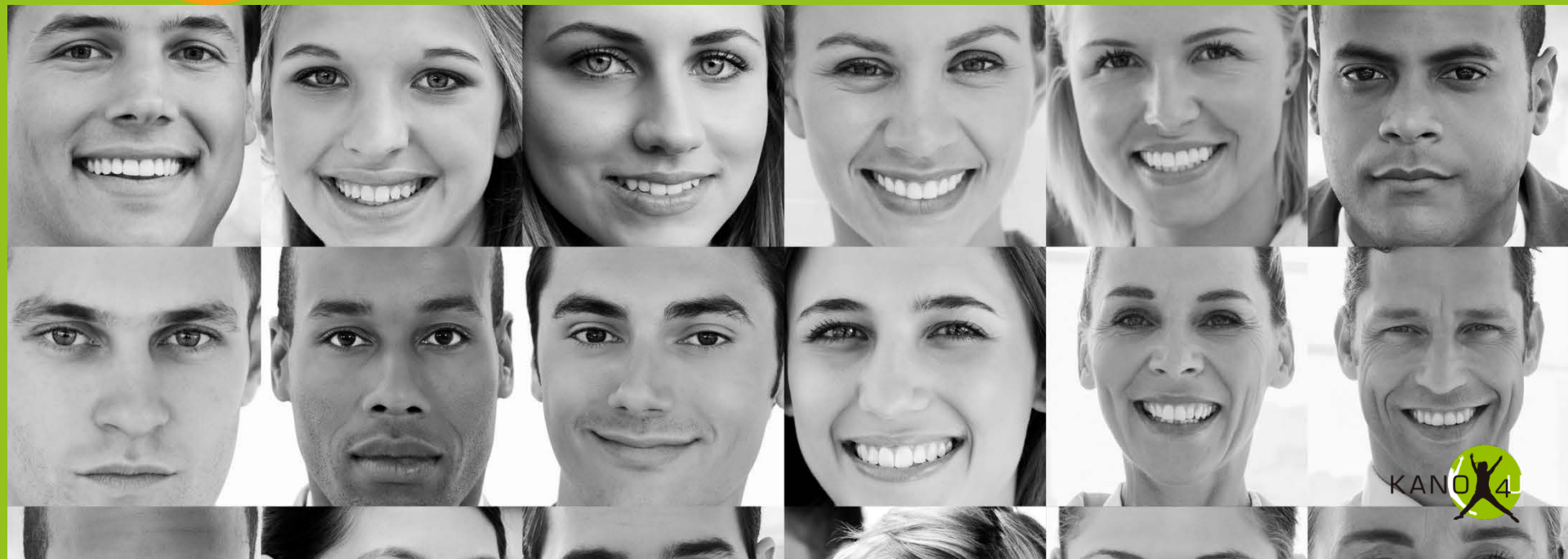
Vom ersten Kontakt über Auswahl, Entscheidung, Kauf und Konsum: Der Kunde bewertet Ihr Unternehmen immer als Ganzes. Auf seiner gesamten Customer Journey, über alle Touchpoints hinweg, von der Website über das Telefon bis zum Videochat.

Betrachten Sie jetzt gemeinsam mit uns den Weg Ihrer Kunden als eine durchgehende Prozesskette!

KANO4

Persona Design

Wer ist der typische Vertreter Ihrer Zielgruppe? Wie kann man ihn möglichst genau in all seinen persönlichen Facetten beschreiben? KANO4U leistet ‚Persona Design'. Wir entwickeln mit Ihren Mitarbeitern und durch Rückfragen bei der Kundschaft die Profile Ihrer typischen Kunden. Diese ‚Persona' können Sie in allen Unternehmensbereichen wie Produktentwicklung, Marketing, Vertrieb, Service und Technik einsetzen.



Persona Design

Personas unterstützen bei der

- genaueren Definition der Zielgruppe
- differenzierten Analyse der Customer Journey
- Identifikation von Themen, die für die Zielgruppe relevant sind
- Identifikation von Qualitätsmerkmalen innerhalb der Zielgruppe
- Erstellung von Inhalten, die Käufe, Bindung und Empfehlung auslösen
- Erstellung von wiedererkennbaren, aber individuellen Themen für die Kundenkommunikation

Auf der Customer Journey

Die ‚Reise' eines Kunden führt über verschiedene Etappen und Kontaktpunkte (Touchpoints) hinweg mit einem Produkt oder einer Dienstleistung, einer Marke oder einem Unternehmen.

Mit KANO4U sorgen Sie auf dem gesamten Weg für echte Kundenbegeisterung!

Das tun wir für Sie

Ganzheitliche Beratung nach KANO

- Vertrieb
- Marketing
- Service
- Fertigung
- Produktion
- Call-Center & Service-Center Inhouse und Dienstleister

Serviceleistungen auf Basis des KANO-Modells

- Kundenbefragungen
- Mystery Vorgänge
- Training
- Coaching
- Aufbau Persona- und Customer Journey-Konzept
- Umsetzung der erarbeiteten Konzepte und Methoden

Und wann legen wir los?

KANO4U
Kiefernweg 12
64319 Pfungstadt
+49 (0) 6157 85 02 46
info@kano4u.com
www.KANO4U.com