



## CLUB ROUND TABLE HAMBURG

Hier ist eine Zusammenfassung der Ideen von Team 3 aus dem CLUB Round Table Workshop zum Thema "Kundenservice zukunftsfähig machen – am Beispiel eines Getränkegroßhandels", speziell bezogen auf die Einbeziehung von Mitarbeitern anderer Abteilungen in den Kundenservice:

Voraussetzung für die barrierefreie Zusammenarbeit über Unternehmensbereiche hinweg, ist die Einführung einer Software, die eine nahtlose Kommunikation zwischen allen genutzten Systemen im Unternehmen ermöglicht. Dadurch können alle relevanten Kundendaten, Kundenhistorien, Marketing- und Sales-Kampagnen usw. auf Knopfdruck für jeden Mitarbeiter im Kundenservice zugänglich gemacht werden.

Des Weiteren ist die Einbindung sämtlicher Bereiche im Unternehmen in den Kundenservice erforderlich, um ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, wie Kunden ticken. Durch eine enge, abteilungsübergreifende Zusammenarbeit kann der Kundenservice wertvolle Einblicke in das tägliche Business liefern und somit andere Bereiche für die wirklichen Kundenbedürfnisse sensibilisieren.

Hierbei ist es enorm hilfreich, wenn Mitarbeiter aus den Bereichen Buchhaltung, Logistik, Vertrieb, Marketing, PR, ... immer mal wieder für einen Tag Telefonate mit Kunden führen oder in die Gespräche von Kollegen aus dem Contact Center Reinhören. Dies gilt nicht nur für die Mitarbeiterebene, sondern ebenso vom Azubi über das mittlere Management bis hin zur Geschäftsführung.

Die vorgeschlagenen Maßnahmen zielen darauf ab, die Wichtigkeit der Abteilung Kundenservice zu stärken und das Unternehmen in die Lage zu versetzen, kundenorientiert zu handeln und dem Kunden ein einzigartiges Kundenerlebnis zu bieten.

Beteiligte Personen:

Üzüle Kümmel  
Stefan Bodenbach  
Harald Fischer

## Kundenservice zukunftsfähig machen

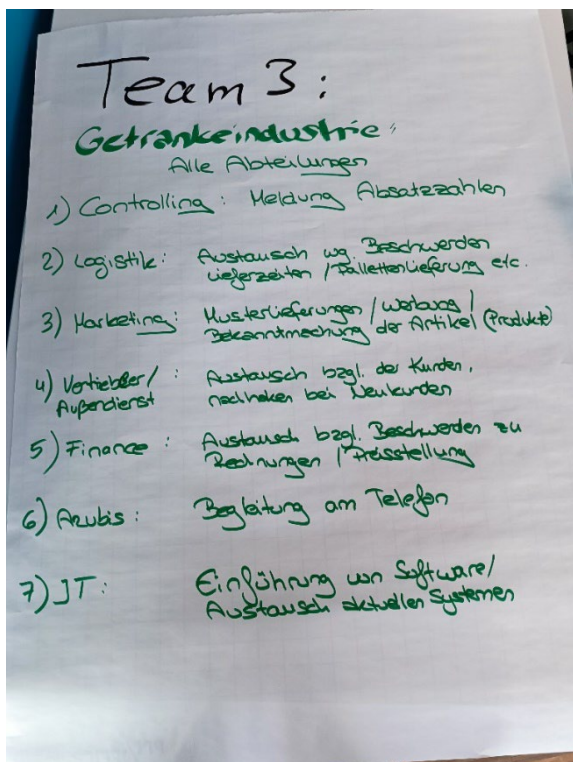
BUSINESS  
NETWORK

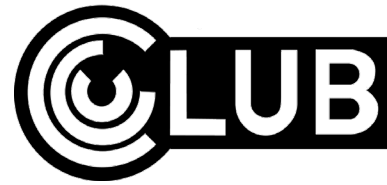


Um zu erfahren, was Kunden lieben und was ihnen missfällt, mischen sich Manager von »IKEA« regelmäßig unter die Kundschaft und helfen beim Einladen des Autos.

Welche Mitarbeitenden aus anderen Abteilungen sollten wir regelmäßig in den Kundenservice einbinden?

PRO TRANSFORM & CLUB





## CLUB ROUND TABLE HAMBURG

Hier ist eine Zusammenfassung der Ideen von Team 4 aus dem CLUB Round Table Workshop zum Thema "Kundenservice zukunftsfähig machen – am Beispiel eines Getränkegroßhandels", speziell bezogen auf den „Diebstahl“ von Ideen aus anderen Branchen.

Hier mal die Zusammenfassung anhand eines von ChatGPT kreierte Teasers. 😊

Entdecke eine revolutionäre Art, Getränke zu erleben! Unser Getränkegroßhandel hat sich von der Welt der Mode inspirieren lassen und präsentiert stolz eine aufregende Neuerung: maßgeschneiderte Getränke-Pakete, die deine einzigartige Persönlichkeit und Vorlieben widerspiegeln. Inspiriert von der erfolgreichen Idee von Outfitery haben wir einen Weg gefunden, deine individuellen Präferenzen und Charakterzüge in eine perfekte Mischung von Getränken zu verwandeln. Lass dich von uns überraschen und genieße eine Auswahl, die speziell für dich zusammengestellt wurde. Erlebe Getränke, die deine Geschmacksknospen verzaubern und deine Sinne erwecken. Bist du bereit, dich von unserer personalisierten Genussreise begeistern zu lassen? Lass uns deine Vorstellungen erkunden und dir ein Getränkepaket anbieten, das dein Wesen perfekt einfängt. Willkommen in einer Welt der maßgeschneiderten Erfrischung!

In Kurz-Form für den Insider 😊

Entdecke eine revolutionäre Art, Getränke zu erleben! Unser Getränkegroßhandel bietet maßgeschneiderte Getränke-Pakete, die deine Persönlichkeit und Vorlieben widerspiegeln. Genieße eine einzigartige Auswahl, speziell für dich zusammengestellt. Erlebe personalisierten Genuss und tauche ein in eine Welt der maßgeschneiderten Erfrischung!

Beteiligte Personen:

Uwe Böckem  
Axel Dunkel  
Olaf Gerbig

## Kundenservice zukunftsfähig machen

BUSINESS  
NETWORK



Edison hat gesagt: „Mach es dir zur Gewohnheit, nach neuen und interessanten Ideen Ausschau zu halten, die andere erfolgreich umgesetzt haben. Deine Idee muss nur originell in ihrer Anpassung an das Problem sein, an dem du arbeitest.“



Was schauen wir uns von anderen ab? Wie machen wir unseren „Diebstahl“ einzigartig?

PROTRANSFORM & CLUB

