

Denke digital und handle dialog!

Was den Kunden wirklich wichtig ist

Es spielt keine Rolle, ob wir über Blockchain oder IOTA sprechen. Virtuelle Währungen haben einen gewissen Reiz, sind für viele Menschen aber aktuell nicht greifbar. Viele Unternehmen haben Schwierigkeiten, die Blockchain-Welt zu verstehen, zumal sie es an vielen Stellen nicht einmal geschafft haben, sich in die Digitalisierungswelt zu begeben.

Manche Unternehmenslenker scheinen zu glauben, der Digitalisierungsprozess sei abgeschlossen, wenn:

- die Führungskräfte ein Smartphone bekommen haben
- der Kunde einen Zählerstand online eingeben kann
- man eine App entwickelt hat

Im nächsten Schritt spricht man von „digitalen Produkten“ die man den Kunden anbieten muss. Was um alles in der Welt sind „digitale Produkte“? Hoffentlich nicht noch mehr Self-Services, die angeblich interne Prozesskosten sparen aber den Kunden zwingen, sich mit Dingen zu beschäftigen, die er gar nicht möchte.

Laut Wikipedia® handelt es sich bei digitalen Gütern um:

- Musikdateien
- Videodateien
- Bilder / Fotos
- Texte / Informationen
- Software (insbesondere Anwendungssoftware)
- E-Books
- Cloud-Computing-Dienstleistungen

mit den Attributen:

- sind einfach zu duplizieren
- Nicht-Rivalität im Konsum
- Keine Abnutzung durch Gebrauch
- kein Unterschied zwischen einem Originalgut und einer Kopie
- das Gut veraltet in der Regel sehr schnell
- geringe Vertriebskosten des Guts (insbesondere durch das Internet)
- geringe Zeitabstände, bis eine Nachfolgeversion auf den Markt kommt

Wollen Sie das?

Natürlich macht es Sinn, die internen Prozesse zu optimieren. Leider stehen hier die Kosteneinsparungen mit Vorteilen für die Stakeholder im Vordergrund und nicht neue Möglichkeiten für die Kunden-Interaktion mit dem Ziel, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erreichen. Der Blick durch die Brille des Kunden fehlt zu häufig.

Je stärker Sie den Kundenkontakt digitalisieren, desto schneller können Maschinen den Job übernehmen. Wer heute die Kundeninteraktionen auf ein Minimum reduziert, darf sich morgen nicht wundern, wenn er Kunden verliert. Mit der Einführung der Blockchain-Technologie werden die Prozesse in einem Ausmaß automatisiert, wie wir es uns heute noch kaum vorstellen können. Je automatisierter ein Unternehmen ist, desto austauschbarer ist es. Kunden, die aufgrund des Preises kommen, gehen aufgrund des Preises. Kunden, die auf Grund von Empathie und Wertschätzung kommen, bleiben aufgrund von Empathie und

Wertschätzung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice müssen eine neue Rolle einnehmen: Vom Kundenverwalter zum Kundenverstehler!

Welche Prozesse im Kundenservice werden zukünftig durch Blockchain wegfallen?

Welche neuen Möglichkeiten in der Interaktion wird es geben?

Welche Erwartungen haben die Kunden an das Stadtwerk-2030?

Warum Sie jetzt die Digitalisierung der Prozesse intensiv vorantreiben, sich auf den Einsatz der Blockchain-Technologie vorbereiten sollten und trotzdem den Dialog mit Ihren Kunden menschlicher machen müssen, zeige ich Ihnen in meinem Webinar.

Der Autor



Wolfram M. Walter

Professional Scrum Master
Member of German Speakers Association

Geschäftsführer der PMD Akademie

w.walter@dms-gruppe.de

www.dms-gruppe.de

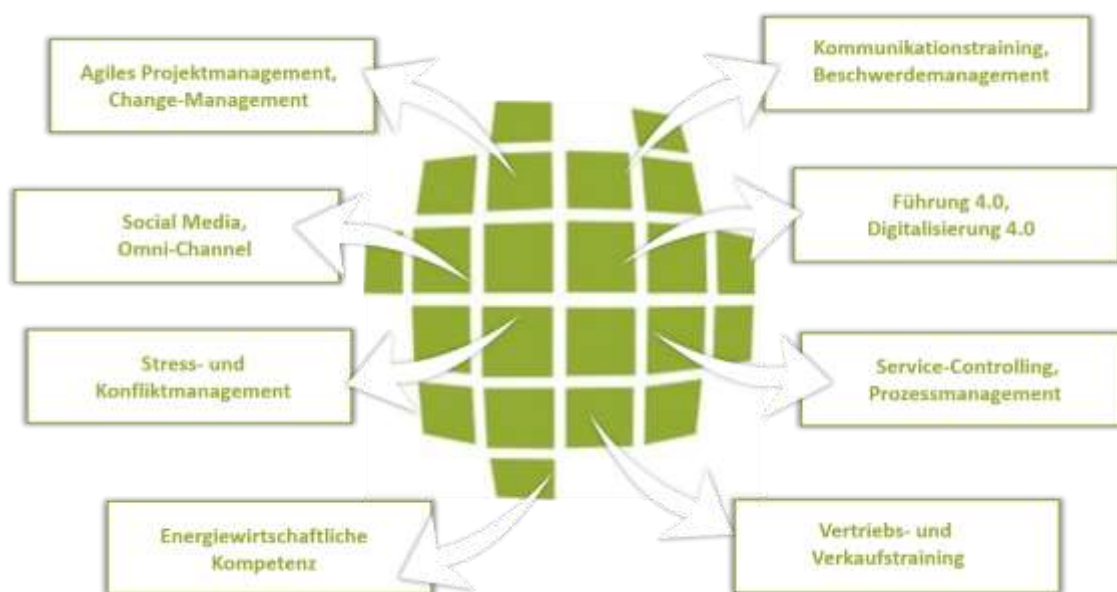
info@dms-gruppe.de

Die PMD Akademie

Die PMD Akademie ist das Weiterbildungsinstitut der DMS Gruppe und versteht sich als Dienstleister in der Aus- und Weiterbildung mit dem fachlichen Schwerpunkt Energiewirtschaft und mit in der Praxis erprobten Führungs- und Methodenseminaren.

Gemeinsam mit unseren Kunden identifizieren wir die Herausforderungen und entwickeln die passenden Qualifizierungskonzepte. Um Ihre Reisekosten zu minimieren, bieten wir unsere Seminare deutschlandweit an den Standorten der DMS Gruppe an und kommen natürlich auch zu Ihnen in Ihr Unternehmen. Dabei wird berücksichtigt, dass das Bildungskonzept den Menschen und den Anforderungen aus dem Tagesgeschäft angepasst wird.

Das Lernen fängt nach den Seminaren an. Gerne begleiten wir Sie bei dem Wissenstransfer in die Praxis und sorgen somit für eine nachhaltige Anwendung des Erlernten. Bei unseren train-the-trainer-Konzepten geben wir unser didaktisches Wissen gerne an Sie weiter.



Wenn Sie Interesse an den Leistungen der PMD Akademie oder an den aktuellen Seminarkatalogen haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf unter info@pmd-gruppe.de oder schauen Sie auf unsere Web-Seite www.pmd-akademie.de.

Wenn Sie an aktuellen Themen rund um die Energiewirtschaft und zu Führungs- und Methodenkompetenzen interessiert sind und sich gerne mit anderen Menschen austauschen, dann besuchen Sie doch unseren Blog unter pmdablog.wordpress.com. Sie möchten sich einen Überblick über einzelne Themen verschaffen und sind sich noch nicht sicher, welches Seminar für Sie geeignet ist? Dann besuchen Sie unsere kostenlosen Webinare unter webinare.pmd-akademie.de. Die gezeigten Unterlagen erhalten Sie ebenfalls kostenlos als PDF-Download.

Besuchen Sie uns auf   