

Modul · Customer Experience & Service Excellence

Was Kunden wirklich erleben – systematisch gemessen, gezielt verbessert: Customer Journey, NPS, Beschwerdemanagement und Servicekultur.



DAUER

4–8 Wochen · 4
Beratungstage



ORT

Beim Kunden ·
Kickoff auch online



PREIS

CHF 5'900.–
pauschal



VERRECHNUNG

Anzahlung CHF
900.– bei Buchung

⚠ Worum es geht

Kunden erinnern sich nicht an die Maschine, sondern an den Service, als etwas schiefging. Ohne Messung bleibt Kundenzufriedenheit ein Gefühl – und Verbesserungen bleiben Zufall.

✂ Für wen

Serviceleitung und Geschäftsführung, die Kundenzufriedenheit messbar steigern wollen.

📈 Ihr Nutzen

- Customer Journey aus Kundensicht – Schmerzpunkte sichtbar
- NPS, CSAT und CES richtig messen und nutzen
- Beschwerden als Verbesserungsquelle
- Servicekultur, die im Team verankert ist

📋 Voraussetzungen

- Entscheidungsträger an Kickoff und Übergabe
- Serviceleitung, Innendienst, Techniker-Vertretung für die zwei Workshops
- Unterlagen und Kennzahlen, soweit vorhanden

○ Ablauf

- 1 **Kickoff 2 h (direkt buchbar):** Ziele, Umfang, Beteiligte, Termine
- 2 **Analyse vor Ort (½–1 Tag):** Unterlagen, Kennzahlen, Gespräche
- 3 **Workshop 1:** Konzept erarbeiten mit Ihrem Team
- 4 **Workshop 2:** Ausarbeiten, validieren, entscheiden
- 5 **Übergabe 2 h:** Ergebnisse, Umsetzungsplan, nächste Schritte

🛡 Enthalten

- Kickoff 2 h, Analyse vor Ort, zwei Workshops, Übergabe 2 h
- Customer Journey Mapping end-to-end
- Messkonzept NPS, CSAT, CES und Voice of Customer
- Beschwerdemanagement und Servicekultur

📄 Ergebnis

- Customer Journey Map
- Messkonzept mit Fragebogen und Auswertung
- Beschwerdeprozess
- Massnahmenplan

⚙ Nicht enthalten und Optionen

MC-BER-111	Modul-Kickoff: Anzahlung bei Buchung, angerechnet	CHF 900.–
MC-BER-020	Nach einem Deep Dive entfällt der Kickoff	–
MC-BER-030	Zusätzlicher Beratungstag	CHF 2'000.–
MC-ZUS-010	Anreise ausserhalb der Region	nach Aufwand

Modul-Kickoff direkt buchen

Termin für den 2-stündigen Kickoff wählen und Anzahlung leisten. Workshops und Übergabe planen wir gemeinsam.

www.maroisproject.com/appointment/modul-kickoff-2-h-3

