

# Ist Ihre Markenführung auf den Kunden ausgerichtet?

Mirjam Stahl / Natalie Adler / Jana Schneider

Der Kunde stellt die Basis für den Erfolg eines jeden Unternehmens dar. Doch durch die Digitalisierung wird es immer schwerer nachzuvollziehen, was der Kunde wirklich braucht und wie man seinen Wünschen nachkommen kann. Verstehen Sie Ihre Kunden? Richten Sie Ihre Handlungen am Kunden aus? Finden Sie es heraus!

ja    nein

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Unsere Marke ist auf unsere Kunden ausgerichtet und bildet den Ausgangspunkt all unserer Bemühungen.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Wir hören unseren Kunden zu und wissen, was diese wirklich wollen.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Wir erheben das Markenerleben unserer Kunden regelmäßig unter Rückgriff auf valide statistische Instrumente.                                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Unsere Mitarbeiter kennen unsere Kunden und deren Journey – on- und offline.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Customer Centricity ist fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Jeder Mitarbeiter ist hoch motiviert, unsere Marke erlebbar zu machen und so einen Beitrag zur Steigerung der Loyalität unserer Kunden zu leisten. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Wir kontrollieren regelmäßig den Beitrag jedes Mitarbeiters zur Umsetzung unserer Marke und Steigerung der Loyalität unserer Kunden.               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. Jeder Kontaktpunkt ist im Sinne unserer Marke ausgerichtet und bietet unseren Kunden einen Nutzen.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9. Wir sind stets bemüht, unseren Kunden durch Innovationen weitere Mehrwerte zu bieten.  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10. Wir wissen was unsere Kunden begeistert bzw. frustriert.  |

Bitte zählen Sie Ihre angekreuzten „Ja-Antworten“.

- |               |   |
|---------------|---|
| 0–3 Mal „ja“  | Driften Sie nicht mit Ihrer Marke ins Abseits ab sondern verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Schwachpunkte und suchen Sie nach konkreten Lösungsansätzen.  |
| 4–7 Mal „ja“  | Sie sind auf dem Weg den Anschluss an Ihren Kunden zu verpassen. Reißen Sie das Ruder herum und starten Sie mit einer aktiven und kundenorientierten Markenführung.   |
| 8–10 Mal „ja“ | Sie sind schon gut unterwegs, vielleicht geht ja noch mehr. Bleiben Sie dran und halten Sie sich in Sachen Customer Centricity auf dem Laufenden: Fragen Sie regelmäßig Ihre Kunden, was sie wollen und brauchen. |