



## Checkliste zur konstanten Kundenorientierung

Die konstante Kundenorientierung ermöglicht im Digitalen Marketing neue Methoden wie die Customer Journey auf der Basis des Personaansatzes. Doch die konstante Kundenorientierung dient in der Digitalen Transformation auch dazu, Kundenerlebnisse durch digitale Hilfsmittel zu verbessern und massgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Diese Checkliste unterstützt Unternehmen dabei, die konstante Kundenorientierung im Fokus zu behalten.

- Haben Sie eine Strategie, wie Sie Ihre Kundenorientierung aktiv gestalten?
- Wie und wie oft erfassen Sie die Kundenbedürfnisse (z.B. mittels Customer Journey Mapping und Personas)?
- Wie und wo können die Kundinnen und Kunden Rückmeldungen platzieren und wie geht Ihr Unternehmen mit dem Feedback um?
- Messen Sie die Kundenzufriedenheit regelmässig und teilen die Erkenntnisse mit Ihren Teams, um die Marktleistungen zu verbessern?
- Nutzen Sie Kunden- und Produktdaten aktiv, um Ihre Leistungen zu verbessern?
- Verändern Sie auch Ihre Preise, Support-Dienstleistungen, Kanäle und Standorte auf Basis der Kundenbedürfnisse?
- Verfügen Sie über personalisierte Angebote (Dienstleistungen/Produkte) und Kommunikationsansätze?
- Wie gestalten Sie das Kundenerlebnis bzw. wie steigern Sie die Qualität der Kundenleistung?
- Haben Sie die Kommunikationskanäle und -frequenz definiert bzw. aktualisiert?
- Bieten Sie Ihren Kundinnen und Kunden verschiedene Kanäle, über die sie bedient werden können?
- Welche Kundenbindungsprogramme verfolgen Sie?
- Gibt es eine Strategie, wie Sie Ihre internen Systeme und Prozesse den Kundenbedürfnissen und der Customer Journey anpassen?
- Nehmen Sie sich mindestens einmal im Jahr die Zeit, um die Kundenbedürfnisse neu zu identifizieren?

### Quelle

Studie KMU-Transformation: Als KMU die Digitale Transformation erfolgreich umsetzen. Forschungsergebnisse und Praxisleitfaden. Peter, Marc K. (Hrsg.) FHNW Hochschule für Wirtschaft, Olten, Schweiz. [kmu-transformation.ch](http://kmu-transformation.ch).