

# **Customer Centricity Alive**

Schlüpfen Sie in die **Schuhe Ihrer Kunden** und erfahren Sie seine **Bedürfnisse und Wünsche**.

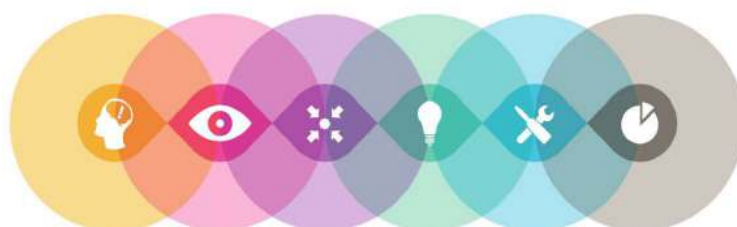
Aus den Erfahrungen werden Ideen für **außergewöhnliche Kundenerlebnisse im Retail** generiert. Diese werden **mit Kunden verprobt** und anschließend zur **Umsetzung** gebracht.

## **Unsere Methoden**

- Design Thinking
- Persona Arbeit
- Customer Journeys
- Kundeninterviews
- Prototyping

Optionales **Führungskräfte Modul** „Empower mindset change“ (Teamleiter/ Storeleiter):

Virtuelle Coaching Einheiten zum Aufbau und Etablierung eines **Customer Centricity Mindset** im eigenen Team.





## Ziele

- Sie können die Lebenswelt Ihrer Kunden besser verstehen.
- Sie kennen Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden.
- Sie können kreative Ideen für außergewöhnliche Kundenerlebnisse entwickeln, verproben und umsetzen.
- Sie können eine Customer Centricity Haltung bei Ihren Mitarbeitern verankern und entsprechendes Verhalten begleiten.



## Zielgruppe

Das Format richtet sich an **Mitarbeiter** und **Führungskräfte** aus dem **Retail**, die ihre Kunden mit **außergewöhnlichen Erlebnissen** in Ihren Stores begeistern wollen.



# Dauer

- **3 Workshops à 1 Tag** in einem Zeitraum von **2 Monaten**
- In den Phasen zwischen den Workshops je 2-3 Wochen für die **Customer Journey, Kundenbefragung** sowie die **Verprobung erster Ideen** im Store
- **Optionales Führungskräfte Modul:**  
3 virtuelle oder on-site Coachings à 2 h

***„Wir brauchen Mitarbeiter, die bereit sind dem Kunden wirklich zuzuhören und ihre Lebenswelt verstehen.“***

Leiter Verkauf, Porsche Zentrum München

The Company Journey Guides  
Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH

Mindful | Sustainable | True