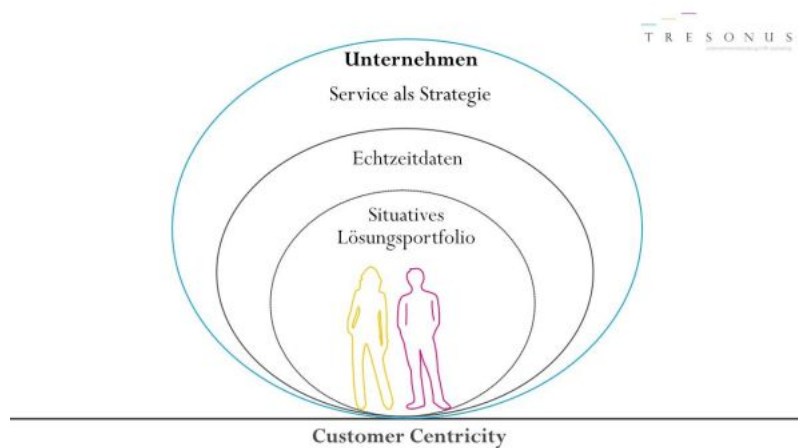


Was sich Kunden wünschen

06.08.2020, 11:30 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *TRESONUS GmbH & Co. KG*

Presseagentur: *TRESONUS GmbH & Co. KG*



Customer Centricity (c) TRESONUS GmbH & Co. KG

Was sich Kunden wünschen

Customer Centricity wird Marketing verändern

München, 06. August 2020. Der Kampf um Kunden wird mit personalisierten Sonderangeboten, Touchpoints und Interaktivität gewonnen – das zeigt eine Studie von PricewaterhouseCoopers. Customer Centricity steht dabei im Fokus der Strategie. Neue Ansätze bieten Lösungsstrategien wie Now-Marketing.

„Gemäß der Studie zeigt zum Beispiel der Big-Player Amazon wie es geht: Um eine hohe Kundenzufriedenheit und eine geringe Lieferzeit zu gewährleisten, werden Investitionen getätigt und – das ist entscheidend – Daten in Echtzeit ausgewertet. Aber auch zahlreiche kleine Anbieter konnten sich etablieren, indem sie ihr Geschäftsmodell auf spezifische Kundenbedürfnisse ausgerichtet und ihre Prozesse entsprechend angepasst haben“, erklärt Fabian Schütze, COO bei TRESONUS.

Nach Angaben des Experten für Now-Marketing und Digitale Transformation ist eine echte Customer Centricity Voraussetzung für Kundenzufriedenheit. Einen Beweis sieht er unter anderem in dem kleinen Beispiel Push-Nachrichten: „Die PwC-Studie hat gezeigt, dass 41 Prozent der befragten Onlineshopper Coupons oder Rabattaktionen häufiger wahrnehmen würden, wären sie auf ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten. Da Bedürfnisse sehr fragil sind, müssen Angebote relevant genau zur richtigen Zeit erfolgen.“

Erreichbar sei dies durch eine strategische Serviceausrichtung. Denn: Unternehmen müssen aus Sicht ihrer Kunden denken und die Maßnahmen dahingehend umsetzen. Die Customer Centricity wird vom klugen Spruch in Powerpoint-Slides zur gelebten Wirklichkeit. „Marketing verändert sich zu Now-Marketing. Der Grund ist einfach: Wer Kundenbedürfnisse nicht passgenau im entscheidenden Moment bedienen kann, verliert!“, sagt Schütze.

Schütze: „Die Echtzeit-Auswertung und der Einsatz von Daten, die in den meisten Fällen ohnehin bereits vorhanden sind, katapultieren ein Unternehmen nach vorne. Damit zukünftige Markenerlebnisse gelingen, müssen aktuelle Kundenbedürfnisse erkannt und die passende Lösung kundenindividuell in Echtzeit ausgespielt werden. Aus einem kundenfokussierten Produkt muss ein situatives Lösungsportfolio werden.“

Portrait

Über Tresonus

TRESONUS GmbH und Co. KG ist ein 2019 gegründetes Startup. Es unterstützt seine Kunden mit Spezialisten für Prozesse, Strategie, Marketing und PR bei der Re-Organisation, Re-Strukturierungen, Kosteneffizienz sowie beim Markenaufbau und ist Pionier des Now-Marketings. Dabei verbindet TRESONUS Unternehmensberatung mit einer Hands-on-Mentalität und begleitet Kunden bei der Umsetzung oder setzt Maßnahmen auf Wunsch direkt um.

News-ID: 1096563 • Views: 790 (Stand: 30.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1096563/Was-sich-Kunden-wuenschen.html>