

Die Kundin / der Kunde steht im Zentrum

Warum ist Kundenzentrierung notwendig?

Durch Kundenzentrierung entwickeln sich nur noch Dienstleistungen und Massnahmen, die **notwendig** sind.
Das Kundenerlebnis soll vom ersten bis zum letzten Kontakt positiv verlaufen.

Was ist Kundenzentrierung?

Kundenzentrierung heisst, sich im Denken und Handeln ganz auf den Kunden auszurichten und sich in ihn hineinzusetzen.

Wir setzen die Kundenbrille auf.

Kundenzentrierung ist eine Haltung!

Bei Kundenzentrierung geht es vor allem darum, **eine Kultur und ein Mindset zu entwickeln**, die den Kunden und dessen Bedürfnisse ins Zentrum stellt. Womit gestartet wird, spielt keine grosse Rolle.



Die wichtigsten Fragen:

Was **braucht** der Kunde?
Bringt meine Entscheidung, Handlung, etc. **dem Kunden** etwas oder nicht?

Wieso entwickeln wir uns in diese Richtung?

Wir sind eine humanitäre Organisation, **welche Menschen helfen will**. Deshalb wollen wir uns speziell auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausrichten.