



SHARE4YOU

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT
SOCIAL MEDIA MANAGEMENT



«Wir teilen unser
Wissen und
Erfahrung»
erfolgsorientiert
systematisch

RLC – René Lisi Consulting

Stallikerstrasse 1a
CH – 8906 Bonstetten/ZH
Phone : +4176 309 33 89
Email : rene.lisi@share4you.ch
Web : www.share4you.ch



UNSERE THEMEN

Heutzutage sind Produkte und Dienstleistungen gleicher Kategorie vom Grundsatz her austauschbar, da fast identisch.

Gerade das macht es dem Unternehmen nicht leicht sein Alleinstellungsmerkmal zu finden, sprich seinen USP (Unique Selling Proposition).

Unsere Themen, welche Ihnen helfen diesen USP zu finden:

- **Kundenmanagement (CRM)**: Kunden gewinnen und bestehende Kunden zu behalten respektive die Kundenbeziehung weiter entwickeln.
- **Customer Experience Management**: Menschen kaufen nicht nur Produkte und Dienstleistungen – sie erwarten ein «Erlebnis» eine «Erfahrung».
- **Social Media Management**: Wie kann man diese Netzwerke nutzen, um noch besser mit dem bestehenden und zukünftigen Kunden in einen Dialog zu treten.
- **Customer Service**: Gestaltung von kundenorientierten Serviceeinheiten.





UNSER LEISTUNGSANGEBOT

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- Analyse und Optimierung der Kundendaten und der dazu gehörenden Prozesse;
- Analyse und Optimierung der Kundensegmente;
- Erarbeitung von Kundensegmentstrategien und Business Campaigning;
- Schulung der Mitarbeitenden im Hinblick auf eine verstärkte Kundenorientierung;
- Management Coaching;
- Customer Centric Balanced Scorecard Entwicklung;
- Projektleitung.

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- Wir analysieren und verbessern Ihre Kundenprozesse an sämtlichen "Touchpoints" und unterstützen Sie in der Gewährleistung einer optimalen Kundenerfahrung.
- Wir schulen Ihre Mitarbeitenden im methodischen Vorgehen auf dem Weg zu kundenorientierten Prozessen und Dienstleistungen.
- Wir analysieren und verbessern Ihr Beschwerdemanagement, welches wir lieber Feedback-Management nennen.

SOCIAL-MEDIA MANAGEMENT

- Erarbeitung einer auf Ihre Unternehmung abgestimmte Social-Media Strategie
- Unterstützung bei der Auswahl der für Ihre Unternehmung sinnvollen Plattformen
- Erarbeitung von Social-Media Richtlinien und Guidelines
- Ausbildung der Mitarbeitenden in einer verantwortungsvollen Nutzung der Social-Media Anwendungen
- Wir unterstützen Sie in der operativen Bewirtschaftung der Social-Media Plattformen z.B. betreiben Ihres Unternehmens-Blog; betreiben Ihres Community Management; unterstützen in der Zielerreichungskontrolle



IHR NUTZEN

Um erfolgreich zu sein, muss ein Unternehmen wirklich verstehen, wie Kunden die Marke «erfahren» und die daraus resultierenden Auswirkungen auf Kosten und Ertrag.

Daraus ergibt sich folgendes Nutzenpotenzial für Ihr Unternehmen:

- Markenversprechen entspricht der Markenerfahrung durch den Kunden
- Gewinn-/Kostenoptimierung
- Förderung der Kundenorientierung
- Verstärkung der Kundenbeziehung durch «treat different customers differently»
- Fokus auf die richtigen Zielgruppen
- Aktiver Dialog mit bestehenden und zukünftigen Kunden
- Erhöhung der Serviceorientierung und dadurch größeres Customer Engagement
- Erhöhung der Weiterempfehlungsrate





WIE WIR ARBEITEN

WIR HÖREN ZU

Es ist uns wichtig Ihr Geschäft zu verstehen. Der Unterschied liegt wie oft im Detail, denn wir glauben nicht an „one-size-fits-all“ Lösungen.

WIR CUSTOMIZEN

Wir entwickeln mit Ihnen maßgeschneiderte Lösungen oder coachen Menschen, damit diese noch erfolgreicher werden.

WIR FORDERN HERAUS

Wir hinterfragen Annahmen kontinuierlich, denn man lernt mehr von Fehlern, als von Erfolgen.

WIR BEGEISTERN

Wir unterstützen Ihre Mitarbeitenden, so dass sie rasch möglichst in der Lage sind, die Lösung selbständig weiter zu entwickeln.

WIR SAGEN «NEIN»

Wenn wir der Meinung sind, dass die Antwort «Nein» heißt. Wir stehen ein für unsere Arbeit. Wenn wir nicht daran glauben, dann tun wir es nicht.

WIR SIND «MACHER»

Und tun das, was wir am besten können. Dinge die andere besser können, überlassen wir denen und/oder ziehen sie für unser Vorhaben bei.

WIR ERREICHEN ZIELE

zusammen mit Ihnen. Das inspiriert uns. Wir sind am gemeinsamen Resultat interessiert und nicht an individuellem Erfolg.

WIR ARBEITEN

Für Menschen nicht für Firmen.



WIE SIE UNS KONTAKTIEREN KÖNNEN

Postadresse

RLC-René Lisi Consulting, Stallikerstrasse 1a, CH-8906
Bonstetten/ZH

Telefon/Email

+4176 309 33 89
rene.lisi@share4you.ch

Internet/Social-Media



www.share4you.ch



[@share4you_ch](https://twitter.com/@share4you_ch)



www.facebook.com/sharefouryou



www.plus.google.com (+Share4you - RLC René
Lisi Consulting)



www.xing.com/companies/share4you

www.xing.com/profile/ReneF_Lisi



www.linkedin.com/in/reneflisi