



ABSEITS VOM MAINSTREAM: WIR DENKEN SERVICE ANDERS

Die Geschichte unseres Unternehmens geht ja noch gar nicht so weit zurück. Gerade einmal vor zweieinhalb Jahren gründeten wir, Sandra Gnoth und Roland Schmidkunz, die Zeitgeist Beratungsmanufaktur. Kennen gelernt haben wir uns bereits 2011 bei der Unternehmensberatung Scholand & Beiling | Partner. Fünf Jahre lang haben wir in vielen Projekten erfolgreich zusammengearbeitet und wurden mehrfach mit dem gesamten Team

von brand eins und Statista zu den „Besten Beratern“ im CRM-Umfeld gekürt. Nach dem Verkauf der Scholand & Beiling | Partner an die britische Capita haben wir viele Gespräche geführt und uns gefragt, welchen Wertbeitrag wir für die Customer Service-Branche leisten können und wollen. Unsere Leidenschaft ist der Kunde, mittelmäßiger oder gar schlechter Kundenservice bereitet uns fast körperliche Schmerzen, wir sind mit Leib und Seele Berater, Unterstützer oder auch Sparringspartner ... warum also

nicht nochmal zurück auf LOS, warum nicht mutig sein und ein neues Beratungsunternehmen gründen!?

Doch brauchte die Branche eine weitere Beratung auf dem ohnehin sehr eingegrenzten Markt? Auch hierüber haben wir uns viele Gedanken gemacht und reflektiert, was unsere bisherigen Kunden an uns und unserer Arbeit geschätzt haben. Wir sind Beraterpersönlichkeiten mit langjährig operativer Erfahrung im Service- und Consulting-Business. In den servicerelevanten Bereichen verfügen wir über weitreichend operative und Projekterfahrungen sowie ausgeprägte Methodenkompetenzen. Unser Leistungsportfolio reicht von der Analyse über die strategische Neuausrichtung bis hin zur operativen Umsetzung. Wir sind erfahrene und versierte Experten auf dem Gebiet der Serviceindustrie.

Am Anfang stand für uns die Vision, ein Beratungsunternehmen abseits vom Mainstream der Branche aufzubauen. Wir möchten Unternehmen dabei helfen, ihren Kundenservice zu einem zeitgemäßen und nachhaltig positiven Kundenerlebnis sowie effektivem Kundenbindungsinstrument zu entwickeln. Damit ist keineswegs gemeint, der aktuellen Digitalisierungswut blind zu folgen. Vielmehr geht es darum, Kundenservice neu zu denken, Innovationen zu generieren, zu verproben und operativ umzusetzen.

Der Grundgedanke für unser Unternehmen war geboren und mit ihm auch unser Firmenname.

Zeit-geist Substantiv [der]

Ist die Denk- und Fühlweise (Mentalität) eines Zeitalters. Der Begriff bezeichnet die Eigenart einer bestimmten Epoche beziehungsweise den Versuch, uns diese zu vergegenwärtigen.

Ma-nu-fak-tur Substantiv [die]

Ein (kleinerer) Betrieb, in dem die Produkte von Hand (und nicht maschinell) gefertigt werden.

Die Zeitgeist Beratungsmanufaktur versteht sich als eine Beratung, die Unternehmen bei der Transformation des Kundenservice in

die aktuelle Zeit unterstützt. Service also einfach mal wieder richtig machen. Wenn man betrachtet, mit welchen Konzepten viele Unternehmen Service betreiben und wie wenig Innovation dabei spürbar ist, erkennt man schnell, dass die Branche schon zu lange im „eigenen Saft“ schmort.

Wir bieten Beratung, mit der unsere Kunden eine tatsächliche Lösung für ihre Probleme bekommen. Wir erarbeiten mit unseren Kunden zeitgemäße und fortschrittliche Servicekonzepte, die den Endkunden und seine Bedürfnisse wieder in den Mittelpunkt der Aktivitäten stellen. Mit maßgeschneiderten Lösungsansätzen unterstützen wir Unternehmen dabei, den richtigen Trends und adäquaten Entwicklungen der Branche zu folgen.

Dabei konzentrieren wir uns auf die Themen, von denen wir etwas verstehen. Im Bedarfsfall ziehen wir weitere Ressourcen oder Experten anderer Spezialgebiete hinzu. Die Zeitgeist Beratungsmanufaktur verfügt über ein exzellentes Netzwerk an Spezialisten, die ebenfalls ein hohes Maß an operativer und praktischer Erfahrung haben.

Blicken wir auf die letzten 30 Monate zurück, so haben wir uns im Schwerpunkt mit drei Themen beschäftigt

Die „Digitalisierungsfalle“

„Wer nicht digitalisiert, wird abgehängt“ – einhelliger Tenor der Branche. Vor allem die Lösungsanbieter werden nicht müde, das Thema Digitalisierung zu stressen. Von 30 bis 40 Prozent Einsparpotenzialen durch den Einsatz von KI ist die Rede. Schwindelzerregende Prognosen! Ob aber die Kunden zufriedener sind, darüber spricht kaum jemand. Die avisierten Einsparpotenziale trüben den objektiven Blick. Eine Lösung für die andauernde Spirale aus zu hohen Kosten und zu geringer Qualität wird vermutet. Aus unserer Sicht eine absolute Schiefelage! Digitalisierung um der Digitalisierung willen wegen ist keine gute Lösung. Unser Credo ist es, die digitalen Aktivitäten konsequent an den Kundenbedürfnissen auszurichten. Es kann nicht ausschließlich die Digitalisierungsstrategie geben, eine Kundenfokussierungsstrategie ist von Nöten.

Dabei spielen digitale Aspekte eine große Rolle, aber eben nicht die Hauptrolle. Wir entwickeln und implementieren gemeinsam mit unseren Kunden Konzepte, die die Kundenbindung deutlich verbessern und nachhaltigen Vertriebs Erfolg produzieren. Dabei helfen wir neue / innovative Ansatzpunkte für das Servicegeschäft zu finden, Kosten zu sparen oder Investitionen in zielführende Bereiche zu tätigen.

Alte Disziplinen hinterfragen und perfektionieren

Zwei zentrale Beobachtungen prägen aktuell unsere Eindrücke. Zum einen, dass kaum ein Arbeitnehmer noch Lust hat, in einem Call Center zu arbeiten. Zum anderen, dass kaum ein Kunde willens ist, sein Anliegen in einem Call Center aufzugeben. Der Ruf der Call Center-Dienstleister ist leider verbrannt. Aber auch in Inhouse-Service Centern erleben Kunden zu oft nur mittelmäßigen Service. Warum ist das so? Immer wieder stellen wir fest, dass essentielle Basics im Management des Servicebereiches nicht oder nur unzureichend ausgeprägt sind. Ob es das Mitarbeiter-Profiling, die Trainingsmaßnahmen, das Führen / Coachen der Mitarbeiter oder die Planung ist. Jedoch genau diese klassischen Disziplinen sind es, die gute von schlechten Serviceeinheiten unterscheiden. Wir haben smarte Analysetools entwickelt, um gemeinsam mit den Kunden objektiv festzustellen, an exakt welchen Stellen nachgebessert werden sollte. Dabei gehen wir immer konstruktiv mit unseren Kunden ins Gericht. Wir regen unsere Kunden dazu an, neue Ideen zu skizzieren, neue Wege zu gehen, Service anders zu denken. Jeder Endkunde hat exzellentes Service verdient!

Agilität und Umsetzungsstärke als Erfolgsfaktoren

„Wir sind anders, als die anderen!“ behauptet fast jedes Unternehmen von sich. Kann sein – oder eben auch nicht. Wir haben festgestellt, dass es oftmals nicht an Erkenntnissen oder Lösungsansätzen mangelt. Vielmehr liegt es an einer Art Umsetzungsschwäche im Unternehmen. Es fehlt beispielsweise an Ressourcen, die internen Prozesse oder ein falsch zusammengesetztes Projektteam

lähmen den Projektfortschritt, es werden keine Entscheidungen getroffen, Projekte werden unzweckmäßig „zugeschnitten“ oder es mangelt schlichtweg an der Umsetzungs-fokussierung. Schnelligkeit ist oft das Schlüsselwort. Nur wenn Veränderungen und Optimierungen in hohem Tempo vorangetrieben werden können, gewinnt das Unternehmen an Agilität und an Flexibilität. Egal ob es um die Servicestrategie, (kundenzentrierte) Digitalisierungsaktivitäten oder die Verbesserung der Kundenzufriedenheit geht; wir begleiten Unternehmen bei der Umsetzung und richten die notwendigen Projektaktivitäten stringent am Projektziel aus. Wir vermeiden explodierende Kosten und das Scheitern von Projekten.

Wir definieren mit unseren Kunden wertstiftende sowie messbare Ziele und arbeiten gemeinsam an der Realisierung dieser. Klarheit und Konsequenz sind uns dabei wichtige Werte. Das tut manchmal etwas weh, aber letztendlich hilft es der Evolution des Kundenservice. Unsere Kunden verstehen uns dabei nicht als Berater, sondern als strukturgebende und wegweisende Experten.

Insgesamt können wir mit Stolz von uns sagen, dass es unsere Mission ist, den Kundenservice in Deutschland wieder zu einem Erlebnis für den Kunden zu machen. Und dabei schenken uns viele Unternehmen – egal ob Konzern, Mittelstand oder Startup – bereits nach so kurzer Zeit Ihr Vertrauen. Vielen Dank dafür!

Unsere Mission

Innovative und spezifische Lösungen für den Kundenservice von morgen · Digitalisierung für Kunden und Mitarbeiter · Leidenschaft und Ehrgeiz · we make it happen



Zeitgeist Beratungsmanufaktur GmbH
Winterthuder Weg 29 · 22085 Hamburg
Phone: +49 40 22 818 042
E-Mail: info@zeitgeist-manufaktur.com
Internet: www.zeitgeist-manufaktur.com