

» Kunden kaufen keine Produkte,
sie kaufen Emotionen! «

Jochen Koop, CEO



*
business
design
people



brand design

Mache deinen Kunden zum Fan.

* **Wir sind
Unternehmens-
entwickler.
Wir schaffen
maßgeschneiderte
Lösungen.**

Früher oder später werden alle Unternehmen mit dem Wandel in ihrem Umfeld konfrontiert: Industrie 4.0, disruptive und demografische Veränderungen, Wertewandel, Digitalisierung, Geschwindigkeit des Wandels, neue Technologien, erhöhte Kundenanforderungen sowie zunehmende Individualisierung und Komplexität.

In diesem Kontext ist es wichtiger denn je, Prozesse umzugestalten, neue Märkte zu erobern, Strategien zu entwickeln und nachhaltig zu wachsen. Unsere Aufgabe ist es, Unternehmen auf allen Ebenen gleichermaßen agil und innovativ zu machen. Wir beraten, begleiten, coachen und bilden aus. **Mit unserer einzigartigen Methode Business Design** helfen wir Unternehmen über alle Ebenen und Abteilungen hinweg, ein neues und zeitgemäßes Mindset zu entwickeln. Wir verstehen den Anspruch unserer Kunden.



brand design

Es gibt zahlreiche Beispiele für Unternehmen, deren Kunden sich selbst als Fan der Marke oder zumindest einzelner Produkte sehen. Wird eine Marke zum Synonym für ein Produkt, ist der Gipfel der Identifizierung des Kunden mit dem Unternehmen erreicht. Andere Beispiele zeigen, dass es erfolgreiche Produkte gibt, deren Herkunft und Produzent den Kunden völlig egal sind. Dies funktioniert jedoch meist nur bei annähernd alternativlosen Produkten oder Dienstleistungen. Kommt es in diesem Fall etwa zu disruptiven Veränderungen am Markt, springt der Kunde emotionslos auf

das Konkurrenzprodukt auf und denkt nicht einmal darüber nach. Bei Marken die eine hohe emotionale Bindung zum Kunden aufbauen, ist das anders. Kunden, die zu Fans werden, verzeihen dem Unternehmen Vieles.

Brand Design nimmt Bezug auf die strategische Markenausrichtung, das Kundenverständnis und die Erfahrungen mit der Marke als Ganzes. **Mithilfe sinnstiftender, interaktiver und interdisziplinärer Ansätze gelingt es, Kunden langfristig an die Marke zu binden.**

Brand Design schafft echte Fans.

Mit Brand Design entstehen intensive und langfristige Kundenbeziehungen mit einer starken emotionalen Bindung an die Marke und einer tiefgreifenden, gegenseitigen Vertrauensbasis. Brand Design führt zu einer starken Marke durch ein besseres Kundenverständnis. So entsteht echte Wertschätzung und Verbundenheit - auf beiden Seiten.



Fallbeispiel: Globale Markenpräsenz

Der international operierende High-Tech-Konzern erkannte die Notwendigkeit zur Schaffung eines globalen Markenbewusstseins für seine Kunden. Bisher war der Konzern weltweit nicht als eine Marke, sondern als eine Vielzahl kleinerer Firmen in einzelnen Ländern erkannt worden, was die Positionierung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb schwächte.

Es galt, Kundenprozesse global zu optimieren und zu vereinheitlichen. Darüber hinaus sollte ein Maßnahmenkatalog zur internationalen Markenwahrnehmung effizient im Rahmen der Neuausrichtung

sortiert und priorisiert werden. Um ein stabiles Fundament für die Neuausrichtung zu schaffen, sollten interne Multiplikatoren und Mentoren unterschiedlicher Kulturkreise identifiziert und aufgebaut werden.

Mit diversen Methoden zur Identifikation und Analyse von Zielgruppen und Kundenprofilen, wurden internationale Gemeinsamkeiten und Unterschiede erkannt und gegenübergestellt.

Die Grundlagen und Erkenntnisse der Workshoparbeit flossen in die neue CI ein und fanden bei der Gestaltung eines weltweit neuen Webauftritts Verwendung. Es konnten international interne Mentoren und Multiplikatoren im Unternehmen ausgemacht und motiviert werden, für die Nachhaltigkeit der neuen Markenwahrnehmung zu sorgen und kontinuierlich zu verbessern.



Kurz und knapp


Branche: High Tech

Unternehmensgröße: Konzern

Herausforderung: International gültiges Markenbewusstsein schaffen, Kundenprozesse global optimieren und vereinheitlichen. Vorhandenen Maßnahmenkatalog effizient im Rahmen der Neuorientierung sortieren und priorisieren. Interne Multiplikatoren und Mentoren unterschiedlicher Kulturkreise identifizieren und aufbauen

Werkzeuge & Methoden: Customer-Touchpoint-Analyse, Customer Journey, Reframing Matrix, Persona, Impro-Theater

Ergebnis: Neue CI wurde erarbeitet und als Grundlage für einen weltweite neuen Webauftritt verwendet. Die Marke wird besser als global arbeitendes Unternehmen wahrgenommen.



Hier beginnt die Reise!

Customer Journey-Seminar

2 Tage

Methode erlernen

- + Interaktionen identifizieren
- + Kundenkontext erkennen
- + Kundenwahrnehmung ausarbeiten

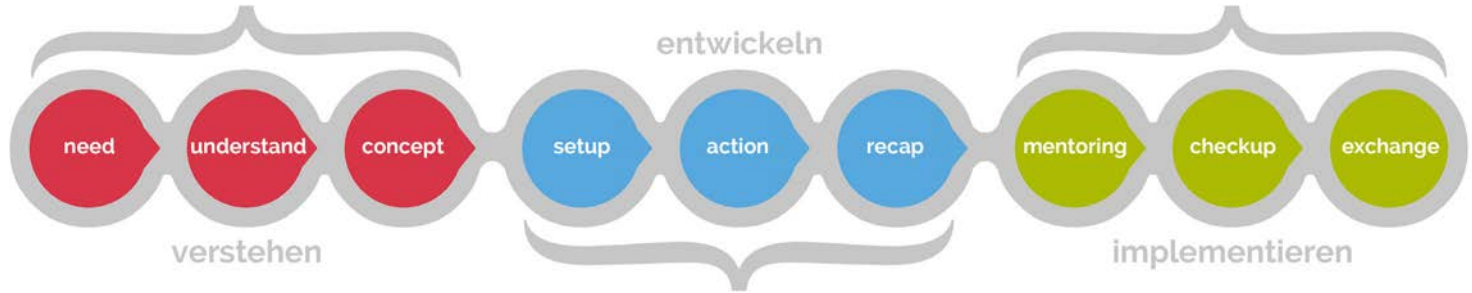
= Kundenbindung deutlich erhöht




Projektlauf

- ✓ Problemstellung herausfinden
- ✓ Herausforderung klar formulieren
- ✓ Überblick verschaffen
- ✓ gewünschte Ziele definieren
- ✓ passendes Konzept entwickeln
- ✓ entsprechendes Angebot beschließen

- ✓ Nachhaltigkeit des Erlernten sicherstellen
- ✓ Mentor und Sparringspartner sein
- ✓ Überprüfung der Anwendung erlernter Methoden und Fähigkeiten
- ✓ Innovationskultur befeuern
- ✓ begleiten der weiteren Entwicklung



- ✓ Masterplan erstellen
- ✓ Zeiträume und Details klären
- ✓ Maßnahmen durchführen und anpassen
- ✓ konstruktives Resümee ziehen
- ✓ Ergebnisse kritisch hinterfragen
- ✓ ggf. neue Maßnahmen besprechen



**» Wenn ein Kunde dein Produkt
einem Freund zum zweiten Mal
empfiehlt, hast du einen Fan generiert! «**

Jochen Koop, CEO

Nutzen von Brand Design

Eine umfangreiche Identifikation des Kunden mit der Marke führt zu einem erhöhten Vertrauensvorschuss bei den Produkten des Unternehmens. Brand Design sorgt für ein besseres Verständnis für den Kunden, seine Bedürfnisse, Vorlieben und Abneigungen. Mit Fans als Kunden braucht man sich um das Marketing keine Sorgen zu machen.

neogramm 
software für die industrie

Kraft Heinz

 **Publicis**
PIXEL PARK

Raiffeisen

swb

 **Acreal Bank**


 **BASF**
We create chemistry

DB

 **COLORS & EFFECTS**

HIMA SMART SAFETY.

 **GRÜNENTHAL**

 **MFG** Filmförderung
Baden-Württemberg

DAIMLER

PTV GROUP



Roche

bhmj

IHK Rhein-Neckar

 **STADT MANNHEIM**

Gründerinnenzentrum
gig7

vitaliberty
bewusst leben

HAYS
Recruiting experts
worldwide



ITFORUM
RHEIN-NECKAR

 **HOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT
FÜR MANAGEMENT**
UNIVERSITY OF APPLIED
MANAGEMENT STUDIES

Talentformation

 **WINDMÖLLER & HÖLSCHER**

 **Startup Weekend**
Rhein-Neckar

 **EV. ALTENHILFE GESUNDBRUNNEN**
Ludwigshafen

**HEIDELBERG
Innovation
FORUM**

Antworten. Konzepte. Lösungen.

Kontakt

business design people AG
Augustaanlage 27
68165 Mannheim
Deutschland

tel +49 (0)621 41994-40
fax +49 (0)621 41994-49
mail@businessdesignpeople.com
www.businessdesignpeople.com



Jochen Koop
Managing Partner
+49 (0)621 41994-41
jk@businessdesignpeople.com



Thomas Bischer
Customer Development
+49 (0)621 41994-48
tb@businessdesignpeople.com

Die Wirtschaftswundermacher.