

Unsere Leistungen im Überblick

Einleitung

Kundenbeziehung wieder spüren lernen

Kundenbeziehungen sind kein Prozessdiagramm – sie sind Erlebnisse. Wer sie nur über Zahlen, Standards oder Umfragen betrachtet, verliert schnell das Wesentliche: das echte Gefühl, wie ein Kunde das Unternehmen erlebt.

Die New Business Management (NBM)-Module helfen Ihnen, diesen Blick zurückzugewinnen. Schritt für Schritt:

1. **Ausgangspunkt klären** – vom „Warum“ zur Standortbestimmung.
2. **Kundenerwartungen sichtbar machen** – die Phasen einer Beziehung verstehen.
3. **Ursachen erkennen** – Lücken reflektieren und Haltung klären.
4. **Subtile Einflüsse einbeziehen** – Kultur und Wirkung langfristig sichern.

Jedes Leistungsmodul kann einzeln genutzt werden. In Kombination entsteht eine Reise, die Ihnen und Ihrem Unternehmen neue Klarheit schenkt: Sie spüren Ihre Kundenbeziehung wieder – und können sie gezielt gestalten.



Unsere Leistungen im Überblick

Warum-Buch (Impuls)

Das Warum-Buch ist der emotionale Einstieg in die Welt der Kundenbeziehungen. Es zeigt, warum wir Kunden häufig nur als „Prozesse“ wahrnehmen – und warum gerade im Mittelstand die Beziehungsebene so entscheidend ist.

Dieses Buch ist bewusst **kostenfrei lesbar und downloadbar**, weil es als Türöffner dient. Es regt an, über Haltung, Sinn und den Kern von Kundenbeziehungen nachzudenken – ohne Fachbegriffe und ohne erhobenen Zeigefinger.

Darüber hinaus bieten wir das Warum-Buch auch **in gedruckter Form als Taschenbuch** an. Denn der Start in einen bewussten Perspektivenwechsel ist etwas Besonderes – und genau das wollen wir mit einer würdigen, greifbaren Form unterstreichen.

Nutzen in Kürze:

- Stellt die zentrale Frage nach Haltung und Sinn
- Regt zum Nachdenken und Gespräch an
- Einfachster Startpunkt für den Weg mit New Business Management (NBM)
- Als Taschenbuch ein bewusstes Symbol für den Beginn einer neuen Sichtweise

Canvas-CX (Customer Experience) - (Werkzeug)

Das Business Model Canvas ist ein bekanntes Werkzeug für Geschäftsmodelle. Wir haben es erweitert: um die Dimension „Erlebnis“. Damit wird sichtbar, wo die Kundensicht in Ihrem Unternehmen bereits verankert ist – und wo sie fehlt.

Das Canvas-CX eignet sich besonders für erste Workshops oder Teamgespräche. Es schafft Struktur, ohne zu überfordern. Und es verbindet Strategie mit der Frage: *Was erleben eigentlich unsere Kunden?*

Nutzen in Kürze:

- Klarheit über das eigene Geschäftsmodell
- Erste Verankerung von Kundenerlebnis in Strategie und Alltag
- Praktisches Arbeitsblatt für Teams und Workshops



Klarstand (Werkzeug)

Klarstand bedeutet: ehrlich hinschauen. Mit 33 Fragen prüfen Sie, wie Ihr Unternehmen aufgestellt ist – in Strukturen, Prozessen und Haltungen. Es geht nicht darum, ein perfektes Bild zu erzeugen, sondern ein ehrliches.

Dieses Modul eignet sich, wenn Sie eine Standortbestimmung brauchen. Klarstand verbindet harte Fakten mit der Frage nach innerer Haltung. So entsteht ein Gesamtbild, das sowohl für Führungskräfte als auch für Teams verständlich ist.

Nutzen in Kürze:

- Schafft einen klaren Überblick über den Ist-Stand
 - Deckt Lücken und Stärken gleichermaßen auf
 - Gute Basis für Entscheidungen und nächste Schritte
-

Buch 1 der Trilogie (Impuls)

Das erste Buch der Trilogie beschreibt die **sieben Phasen einer Kundenbeziehung** – von der ersten Aufmerksamkeit bis zur Loyalität. Es macht deutlich, welche Erwartungen Kunden in jeder Phase haben.

Dieses Buch ist **kostenfrei online lesbar und als Download verfügbar**. Es bildet die Grundlage für Quick-Check und Kompass und eignet sich besonders für Unternehmer, die verstehen wollen, wie Kundenbeziehungen aufgebaut sind.

Nutzen in Kürze:

- Vermittelt die Logik der sieben Phasen
 - Macht Kundenerwartungen greifbar und konkret
 - Grundlage für alle Werkzeuge, die darauf aufbauen
-

Quick-Check (Werkzeug)

Der Quick-Check ist ein schneller Einstieg in die Kundensicht. Mit sieben zentralen Erwartungen prüfen Sie, wo Ihr Unternehmen überzeugt – und wo Lücken entstehen.

In der erweiterten Version sind es 21 Erwartungen. Eine einfache Visualisierung macht sofort sichtbar, ob Sie im grünen Bereich sind oder ob Handlungsbedarf besteht. Besonders geeignet für erste Diskussionen im Team.

**Nutzen in Kürze:**

- Schneller Einstieg in die Kundensicht
 - Ampellogik zeigt Stärken und Risiken
 - Klarer Gesprächs- und Reflexionsrahmen
-

Innen–Außen-Kompass (Werkzeug)

ACHTUNG: nur in Verbindung mit den beiden Leistungen „Quick-Check“ & „Klarstand“

Hier treffen zwei Welten aufeinander: die Sicht der Kunden (Außen) und die Einschätzung des Unternehmens (Innen). Der Kompass zeigt, wo beide übereinstimmen – und wo blinde Flecken entstehen.

Dieses Modul ist besonders wertvoll, wenn Sie verstehen wollen, ob Ihr Selbstbild mit der Realität der Kunden übereinstimmt. Es macht Diskrepanzen sichtbar und hilft, gezielt zu handeln.

Nutzen in Kürze:

- Korrelation von Kunden- und Unternehmenssicht
 - Aufdecken von blinden Flecken und Diskrepanzen
 - Orientierung für konkrete Verbesserungen
-

Buch 2 der Trilogie (Impuls)

„Was Kunden erleben – und was Unternehmen daraus lernen sollten.“ Dieses Buch geht den Schritt zurück ins Unternehmen: Wie können wir Ursachen von Lücken verstehen? Welche Rolle spielen Haltung, Strukturen und Wirksamkeit?

Buch 2 ist **teilweise frei lesbar**, der vollständige Download ist gegen einen kleinen Beitrag erhältlich. In allen Modulen, die mit Reflexion arbeiten, ist es **als Download enthalten**.

Nutzen in Kürze:

- Stärkt den Perspektivenwechsel: vom Kunden zurück ins Unternehmen
- Hilft, Ursachen statt Symptome zu sehen
- Grundlage für die Wurzelanalyse



Reflexion & Wurzelanalyse (Werkzeug)

Die Reflexion & Wurzelanalyse geht einen entscheidenden Schritt tiefer: Es geht nicht mehr nur darum, ob Kundenerwartungen erfüllt sind – sondern **warum** es gelingt oder scheitert.

Ausgangspunkt sind die **21 Kundenerwartungen** entlang der sieben Phasen der Kundenbeziehung. Jede Erwartung wird im Team reflektiert: Wird sie erfüllt, teilweise oder nicht? Entscheidend ist dabei nicht die Bewertung an sich, sondern das Gespräch über die Ursachen.

Die Wurzelanalyse unterscheidet drei Felder:

- **Technologie** – Sind Systeme und Werkzeuge vorhanden und nutzbar?
- **Wissen** – Haben Mitarbeiter Orientierung, Standards und Kompetenzen?
- **Haltung** – Wird das Anliegen des Kunden wirklich ernst genommen?

So entsteht ein ehrliches Bild der Ursachen – nicht oberflächlich, sondern wirksam. Die Ergebnisse lassen zudem erkennen, auf welcher **Meta-Ebene** die Lücke spürbar wird: funktional, emotional, technisch oder in der Loyalität.

Nutzen in Kürze:

- Ursachen statt Symptome erkennen
- Strukturen, Wissen und Haltung im Zusammenspiel sichtbar machen
- Meta-Ebenen verdeutlichen, wo Wirkung beim Kunden entsteht oder fehlt
- Grundlage für nachhaltige Verbesserungen

Kunden-Spüren-Kompass (Werkzeug)

ACHTUNG: nur in Verbindung mit dem Modul „Reflexion & Wurzelanalyse“

Der Kunden-Spüren-Kompass verdichtet die Ergebnisse der Reflexion & Wurzelanalyse zu einem klaren Gesamtbild. Er zeigt auf einen Blick, **wie Ihr Unternehmen in den 21 Kundenerwartungen steht** – und welche Wirkung das für die Kundenbeziehung entfaltet.

Statt einer neuen Analyse ist der Kompass eine **automatisierte Auswertung**. Ihre Reflexionen werden übersetzt in:

- **Visualisierte Übersichten** – welche Erwartungen erfüllt, teilweise oder nicht erfüllt sind
- **Ursachenmuster** – welche Rolle Technologie, Wissen und Haltung spielen
- **Phasen- und Meta-Ebenen** – in welchen Phasen Ihr Unternehmen überzeugt, und ob die Wirkung emotional, funktional, technisch oder loyalitätsbezogen spürbar ist
- **Management-Summary** – die wichtigsten Hebel und Handlungsfelder für Entscheidungen



Damit wird aus vielen Antworten und Notizen ein **strukturiertes, visuelles Bild**, das Orientierung gibt. Der Kompass macht sichtbar, wo sofort gehandelt werden kann – und wo Haltung und Kultur gefragt sind.

Nutzen in Kürze:

- Klare Orientierung auf einen Blick statt Datenflut
 - Sichtbar, welche Ursachen die Kundenbeziehung prägen
 - Verknüpft Erwartungen mit Meta-Ebenen der Wirkung
 - Management-Summary für gezielte Entscheidungen
-

Buch 3 der Trilogie (Impuls)

Dieses Buch lenkt den Blick auf die **subtilen Einflüsse**: Sprache, Kultur, Atmosphäre. Dinge, die schwer messbar sind – aber entscheidend für die Wirkung auf Kunden.

Buch 3 ist **teilweise frei lesbar**, der vollständige Download ist gegen einen kleinen Beitrag erhältlich. In allen vertiefenden Modulen ist es **als Download enthalten**.

Nutzen in Kürze:

- Öffnet den Blick für das „Leise“
 - Hilft, Kultur und Wirkung besser zu verstehen
 - Abschluss der Trilogie und Brücke zum Alltag
-

Partnerimpulse (Impuls)

Impulse von externen Experten, die den Blick auf subtile Wirkfaktoren weiten.

Nutzen in Kürze:

- Stimmen zu Bewusstsein, Gesundheit, Astrologie oder Raumenergien
- Ergänzende Perspektiven zu Haltung und Kultur
- Verweise & Links zu ausgewählten Angeboten



Kundenbeziehungen wieder spüren lernen (Werkzeug)

Manchmal braucht es keine neue Strategie, sondern ein Moment der Stille. Dieses Modul führt Unternehmer/Unternehmerinnen und Führungskräfte durch 21 Wochen – entlang der sieben Phasen des Kundenverkaufszyklus. Jede Woche steht eine Kundenerwartung im Mittelpunkt.

In zehn Minuten pro Woche entsteht ein Resonanzraum, der hilft, Kundenbeziehungen wieder zu **spüren**, statt sie nur zu managen.

Das Format ist bewusst leise gehalten: eine kurze Spürfrage, ein Moment der Stille, eine Resonanzrunde. So entsteht Klarheit nicht durch Analyse, sondern durch Wahrnehmung. Über die Wochen wächst ein anderes Bewusstsein – für Haltung, Beziehung und Wirkung.

Nutzen in Kürze:

- 21 Wochen mit 21 echten Kundenerwartungen
- Bewusste Wahrnehmung statt operative Routine
- Stärkt Haltung, Resonanz und Bewusstsein im Kundenverkaufszyklus

Neue Souveränität im Kundenverkaufszyklus (Werkzeug)

In vielen Unternehmen funktioniert der Kundenverkaufszyklus heute technisch hervorragend. Digitale Kampagnen, automatisierte Prozesse und CRM-Systeme sorgen dafür, dass Kundenkontakte effizient gesteuert werden. Doch gerade dadurch geht häufig etwas verloren: das bewusste Gespür für den Kunden.

Wenn Entscheidungen hauptsächlich aus Systemlogiken entstehen, wird der Kundenverkaufszyklus zwar schneller – aber nicht unbedingt menschlicher oder klarer geführt. Unternehmen reagieren dann auf Daten, statt bewusst zu gestalten, wie sich die Beziehung für den Kunden anfühlen soll.

Dieses Modul lädt dazu ein, einen Schritt zurückzutreten und den Kundenverkaufszyklus neu zu betrachten.

Im Mittelpunkt stehen die sieben Phasen einer Kundenbeziehung – von der ersten Wahrnehmung bis zur langfristigen Loyalität. Für jede Phase treffen Sie vier grundlegende Führungsentscheidungen:

- Welche **Beziehungsabsicht** verfolgen wir gegenüber dem Kunden?
- Wie **wahrhaftig und transparent** treten wir auf?
- Wo liegt die **Souveränität der Steuerung** – bei uns oder bei Systemen und Plattformen?
- Welche Form der **wirtschaftlichen Stabilität** soll diese Phase tragen?

Diese Entscheidungen bilden zusammen eine bewusste Architektur des Kundenverkaufszyklus. Sie hilft Unternehmen, Technologie sinnvoll zu nutzen – und gleichzeitig das Wesentliche wieder stärker wahrzunehmen: den Kunden selbst.

So entsteht ein neuer Blick auf den eigenen Zyklus. Nicht als rein technischer Prozess, sondern als Beziehung, die man wieder spüren und bewusst führen kann.

**Nutzen in Kürze:**

- Hilft Unternehmen, den Kundenverkaufszyklus wieder bewusster zu führen
- Stärkt das Gespür für Kundenbeziehungen im Zusammenspiel von Mensch und Technik
- Klare Führungsentscheidungen für alle sieben Phasen des Zyklus
- Grundlage für eine stabile und langfristig tragfähige Kundenbeziehung

Podcast „Impulse“

Manchmal braucht es nur einen kurzen Gedanken, um Dinge anders zu sehen. Genau dafür gibt es unseren Podcast. Kurze Folgen, die begleiten – unterwegs, im Büro, zwischen Terminen.

Mit dem Podcast „Impulse“ erhalten Sie regelmäßig neue Denkanstöße: leicht zugänglich, verständlich und nah am Alltag von Unternehmern.

Es gibt zwei Formate:

- **Impulse (Abo - kostenfrei)**
Der Basis-Podcast mit kompakten Gedanken und Beispielen aus dem Mittelstand. Für alle, die regelmäßig neue Perspektiven suchen – ohne Aufwand und jederzeit verfügbar.
- **Impulse Plus (Abo - kostenpflichtig)**
Das erweiterte Format für alle, die tiefer gehen möchten. Neben den Basis-Folgen erhalten Sie Bonus-Inhalte, vertiefende Reflexionen und Stimmen aus der Praxis. Ein Abo, das inspiriert und zugleich die Umsetzung unterstützt.

Nutzen in Kürze:

- Regelmäßige Inspiration – kompakt und praxisnah
- Kostenfreier Zugang zum Basis-Podcast
- Vertiefende Inhalte im Abo für mehr Klarheit und Tiefe
- Ideal als Begleiter zwischen den Modulen

Ergänzende Worte zu den angebotenen Leistungen

Alle Module folgen einer klaren Logik:

- **Impulse** öffnen neue Perspektiven.
- **Werkzeuge** schaffen Struktur und Klarheit.
- **Begleitung** vertieft und macht Erkenntnisse praktisch nutzbar.

So entsteht ein Weg, der Unternehmen hilft, wieder das Wesentliche zu spüren:

Wie erleben unsere Kunden uns – und wie können wir das verbessern?