

Guten Tag.
Ich bin Ihr neuer
Personalvorstand!

CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN



Vielleicht kennen Sie das?

Sie sind HR Leiter aus Leidenschaft. Ihren Job machen Sie seit vielen Jahren. Und das auch gut. Die HR Prozesse sind dokumentiert und auf Effizienz getrimmt. Die Organisation ist schlank aufgestellt und die HR IT Systeme laufen rund. Und dann so etwas:
Der neue Personalvorstand ist unzufrieden mit dem Personalbereich! Nach Rückfrage bei den Führungskräften wird die Qualität der Personalarbeit als mäßig wahrgenommen.

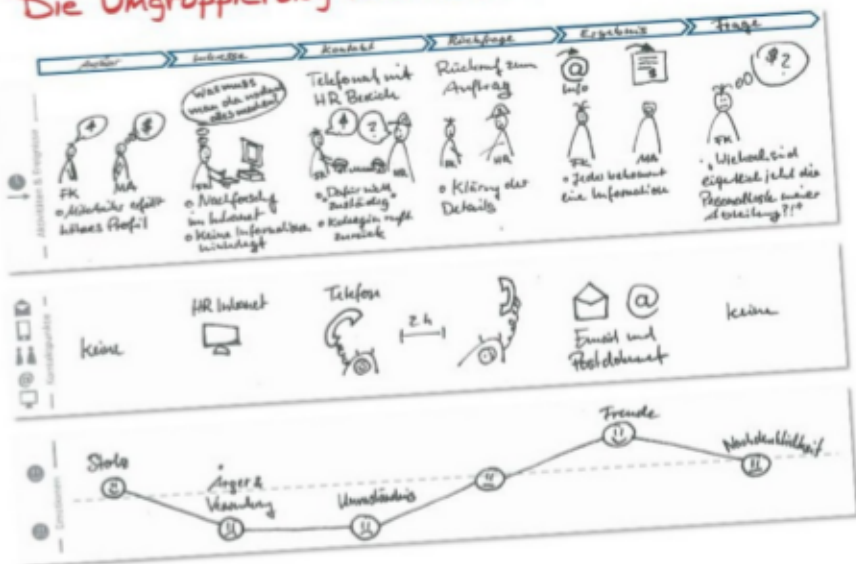
Was tun?

Customer Experience Design bietet die Lösung. Es setzt bei der subjektiven Wahrnehmung an und hilft uns, die internen Kunden besser zu verstehen. Der Kunde, seine Emotionen und sein individuelles Erleben werden ins Zentrum der Betrachtung gerückt. Die Wünsche und Bedürfnisse der HR Kunden werden erlebbar und transparent.
Durch die Neugestaltung der Kundeninteraktionen entstehen einzigartige Kundenerlebnisse. HR wird spürbarer und differenziert sich im internen Wettbewerb.
Entscheiden ist nicht was wir machen, sondern wie es unser Kunde wahrnimmt.

● Die gefühlte Qualität beim Kunden entscheidet über den Erfolg von HR 

Emotio schlägt Ratio

Die Umgruppierung aus Sicht einer Führungskraft



Die Customer Journey hilft die Emotionen der Kunden zu verstehen

Kundenkontaktpunkte werden neu designet und orchestriert

HR Produkte und Prozesse werden an die echten Bedürfnisse angepasst

HR wird als Partner auf Augenhöhe wahrgenommen

Der Wertbeitrag von HR wird in Form der Kundenzufriedenheit sichtbar