

Rådgivning og strategi

Fra analyse og kundeindsigt til strategiske prioriteringer, ledelsesinformation og handling i organisationen.

YDELSER I DENNE KATEGORI

Strategisk rådgivning · Analyser og evalueringer · Customer Deep Dive
Organisations- og forretningsudvikling · Workshops og facilitering

CASE · POUL SEJER NIELSEN SERVICE A/S

Fra kundeindsigt til ledelsesinformation og handling

Cronquist Consult har gennem et flerårigt samarbejde arbejdet med PSN på tværs af kundeindsigt, ledelse og organisation. Som en central del gennemførte vi en Customer Deep Dive blandt 20 kunder, hvor kundernes oplevelse og loyalitet blev koblet med økonomisk rentabilitet som grundlag for prioritering, ledelsesinformation og opfølgning.

SÅDAN GJORDE VI

- 20 strukturerede kundeinterviews om oplevelse, relation, loyalitet og kundeværdi.
- Kundeindsigt og økonomiske data blev samlet i en loyalitet x rentabilitet-analyse.
- Analysen blev omsat til ledelsesinformation, prioritering og konkret opfølgning.
- Kundeværdi blev ført videre i lederudvikling for otte serviceledere.
- Over et par år gennemførte Mads Cronquist executive business coaching med den administrerende direktør.
- Samarbejdet omfattede også teamdage, teambuilding og 1½ døgns strategi-workshop for hele koncernen.



FORRETNINGSVÆRDI

PSN fik et samlet billede af kundernes loyalitet og værdi, som kunne bruges som ledelsesinformation og grundlag for prioritering. Kundeindsigten blev samtidig ført videre ind i den praktiske lederudvikling og arbejdet tæt på driften.

KUNDEN SIGER

"Vi arbejdede med undervisnings- og ledelsesprincipper i praksis og trænede sammen - både fagligt og som team. En dag med læring, refleksion og fællesskab."

"Tak for engagementet og energien hele dagen, og tak til Mads Cronquist for en god og lærerig dag!"

Jonas Bach, adm. dir. · Poul Sejer Nielsen Service A/S

Vil I høre mere? Book et gratis intro-call på 30 minutter.

www.cronquist.dk · tlf. (+45) 2344 8765 · mads@cronquist.dk

Cronquist Gruppen · Cronquist Consult · Outfitter Kompagniet · OLTC