

Datum	2024-10-15	
Fähigkeit	CC	
	Kundenkultur	
Sprache	Deutsch	
Projektcode	CSTMR_24-001	
Teilnehmer	105	
Durchschnittliche Teilnehmerzahl pro Aktivität	83	79%
Ausgestellte Zertifikate	53	50%

Kalender

Aktivität	Datum	Erinnerung
Start	2024-10-15	2024-10-16
Aktivität 1	2024-10-18	2024-10-19
Aktivität 2	2024-10-22	2024-10-23
Aktivität 3	2024-10-25	2024-10-26
Aktivität 4	2024-10-29	2024-10-30
Aktivität 5	2024-11-01	2024-11-02
Aktivität 6	2024-11-05	2024-11-06
Aktivität 7		
Aktivität 8		
Finale	2024-11-08	2024-11-09
Zufriedenheitsfragebogen	2024-11-12	2024-11-14
Teilnahmebescheinigung	2024-11-19	2024-11-20
Lernüberprüfung	2024-12-24	2024-12-25

Kundenkultur

69% (73/105)

Kompetenzanalyse

Aspekte der Kompetenz	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
Definition des Endkunden	Bewusst	Genug	Klein	86%	12%	1%
Definition des direkten Kunden	Bewusst	Genug	Klein	82%	14%	4%
Bilanz von Ergebnis und Zufriedenheit	Bewusst	Genug	Klein	81%	5%	13%
Interne/externe Kommunikation	Bewusst	Genug	Klein	92%	4%	4%
Interner/externer Bedarf	Bewusst	Genug	Klein	76%	19%	4%
Journeys nach Kundenziel	Bewusst	Genug	Klein	71%	17%	13%

Kundenkultur

69% (73/105)

Kompetenzanalyse

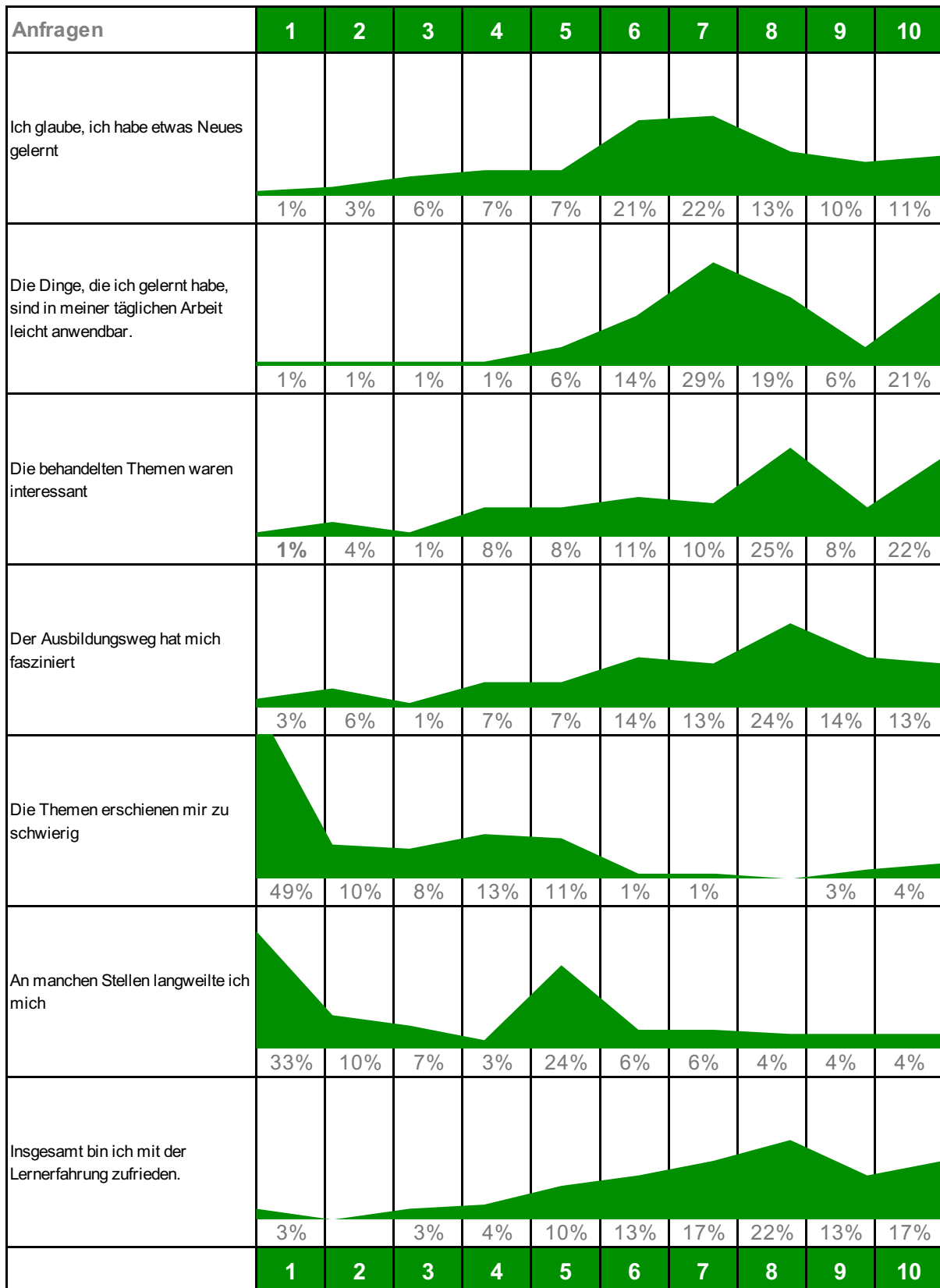
Aspekte der Kompetenz	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
Zugänglichkeit	Bewusst	Genug	Klein	55%	27%	18%
Grad der Barrierefreiheit	Bewusst	Genug	Klein	89%	4%	7%
Kundenerfahrung	Bewusst	Genug	Klein	89%	10%	1%
Vorausschauendes tägliches Handeln	Bewusst	Genug	Klein	91%	4%	5%
Vorwirkung und Reaktion	Bewusst	Genug	Klein	55%	45%	0%
Gemeinsame Verantwortung	Bewusst	Genug	Klein	86%	3%	11%

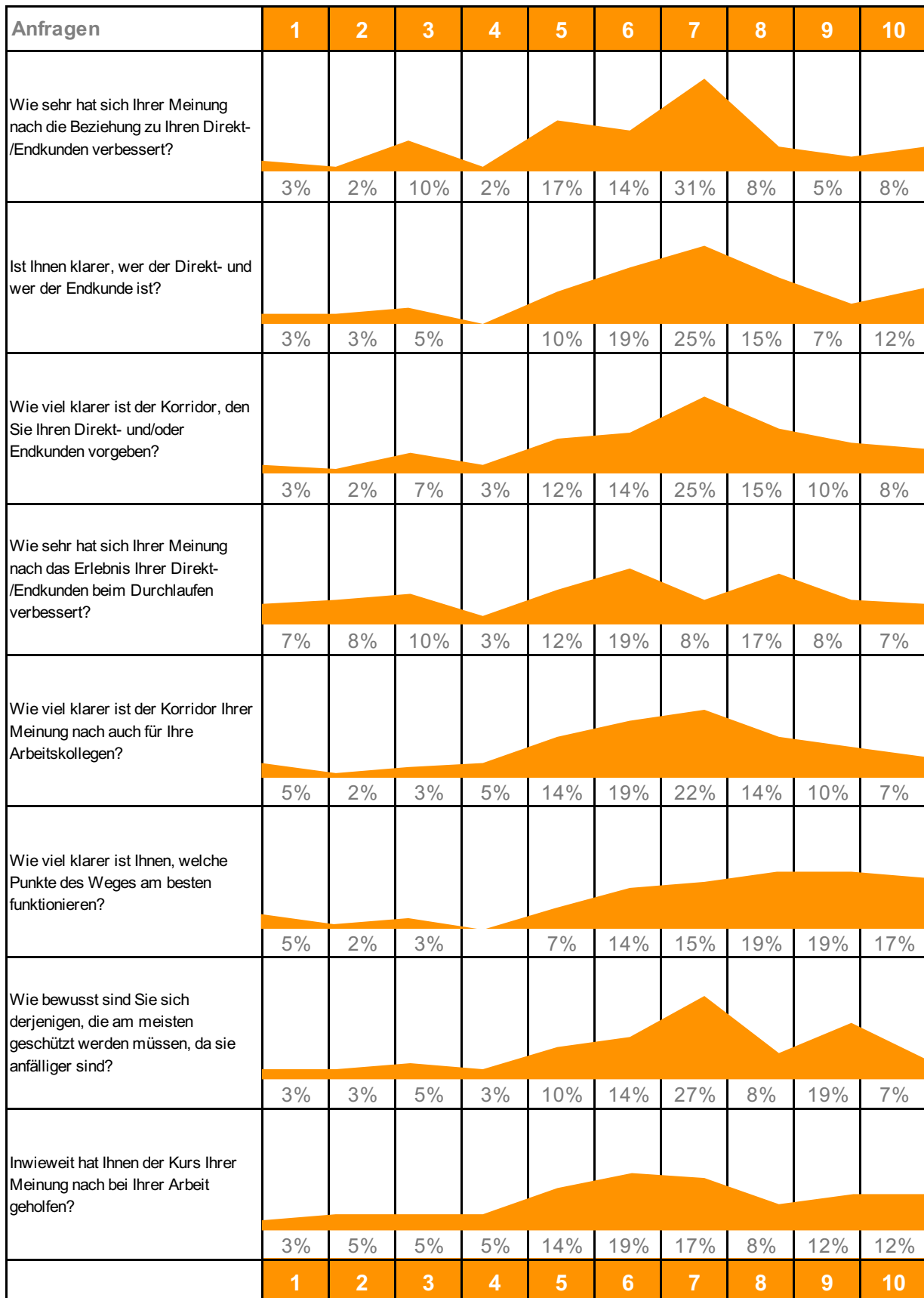
Kundenkultur

69% (73/105)

Kompetenzanalyse

Aspekte der Kompetenz	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
Kunde (Perspektive)	Bewusst	Genug	Klein	54%	31%	15%
Client (Kontext)	Bewusst	Genug	Klein	92%	7%	1%
Kunde (Verhaltensweisen)	Bewusst	Genug	Klein	81%	14%	5%
Notfälle	Bewusst	Genug	Klein	36%	53%	11%
Lösen von Beschwerden	Bewusst	Genug	Klein	60%	20%	20%
Interne/externe Beschwerde	Bewusst	Genug	Klein	41%	38%	21%





Kundenkultur

69% (73/105)

Deine Meinung

	Anfragen	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
1	Der Endkunde ...	Wer nutzt und wer kauft unsere Produkte oder Dienstleistungen?	Jeder, der mit unseren Produkten oder Dienstleistungen zu tun hat	Nur diejenigen, die unsere Produkte oder Dienstleistungen kaufen	86%	12%	1%
	Der direkte Kunde ...	Es sind diejenigen, die die Früchte unserer Arbeit verwenden	Es kann unternehmensintern oder -extern sein (Intermediär)	Es könnte mit dem Endkunden übereinstimmen	82%	14%	4%
	Die zwei wichtigen Aspekte für den Kunden sind ...	Erfahrung und Kontakt	Erfahrung und Qualität	Kontakt & Produkt/Service	92%	4%	4%
2	Zwischen dem Ergebnis Ihrer Arbeit und der Zufriedenheit des Direkt- oder Endkunden ...	Es ist wichtig, dass es eine Verbindung zwischen den beiden Dingen gibt	Es ist wichtig, aber nicht immer notwendig	Es ist nützlich, aber nicht notwendig	55%	27%	18%
	In unserem täglichen Leben ist es besser ...	Voragieren, aber auch aus Notwendigkeit und Verbesserung reagieren	Voragieren und Reagieren sind funktionsübergreifend	Vorausschauend ist besser als reagieren	54%	31%	15%
	Wenn wir über tägliche Handlungen nachdenken...	Um die Zufriedenheit sofort, aber auch langfristig zu steigern	Um die langfristige Zufriedenheit zu steigern	Um die Zufriedenheit sofort zu steigern	81%	14%	5%

Kundenkultur

69% (73/105)

Deine Meinung

	Anfragen	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
3	Die beste Sprache, die man verwenden kann, ist ...	Spezifisch in der Abteilung, Kunde mit anderen	Eine Mischung aus spezifischem und kundenspezifischem	Es ist nicht so wichtig, darüber nachzudenken	36%	53%	11%
	Die Beschwerden ...	Sie müssen gelöst werden, aber wir stellen uns eine dauerhafte Lösung/Erfahrung vor	Sie müssen sofort behoben werden	Sie müssen berücksichtigt werden, wenn sie mehrmals auftreten	60%	20%	20%
	Die Beschwerde kann ...	Sowohl des Endkunden als auch des Direktkunden	Nur des Endkunden, sondern betrifft auch den direkten Kunden	Von beiden, aber zuerst muss an den Endkunden gedacht werden	81%	5%	13%
4	Die Kundenperspektive hilft uns zu verstehen...	Was sind die Aspekte, die zu beachten sind?	Welcher Aspekt sollte man mehr als andere berücksichtigen?	Die Sicht des Kunden	71%	17%	13%
	Kontextualisieren bedeutet ...	Verstehen Sie den tatsächlichen Nutzen unserer Produkte und Dienstleistungen	Verstehen, wie man dem Kunden den besten Nutzen erklärt	Die Sicht des Kunden	76%	19%	4%
	Kundenverhalten...	Sie muss mit unserer Arbeit vereinbar sein	Es kann unsere Arbeit in Schwierigkeiten bringen	Den Standpunkt des Kunden hervorheben	92%	7%	1%

Kundenkultur

69% (73/105)

Deine Meinung

	Anfragen	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	% Hoch	% Durchschnitt	% Niedrig
5	Das Ergebnis unserer Arbeit ...	Sie ergibt sich aus dem Gleichgewicht zwischen internen Bedürfnissen und denen des Kunden, direkt und endgültig	Sie muss mit den Erwartungen unseres Gesprächspartners übereinstimmen	Es basiert auf unseren Fähigkeiten und Erfahrungen	91%	4%	5%
	Verantwortung kann geteilt werden...	Um maximale Kundenzufriedenheit zu erreichen	Um unsere Gesprächspartner dazu zu bringen, das richtige Maß an Verantwortung zu übernehmen	Dies ist nicht immer möglich	55%	45%	0%
	Die Aufteilung in Ziele und die Segmentierung ...	Bestimmen Sie die richtigen internen Abläufe	Kundenbedürfnisse ermitteln	In der Realität ist es nicht immer machbar	86%	3%	11%
6	Die Zugangsmethoden des Kunden ...	Sie machen es einfach und unkompliziert, mit uns in Kontakt zu treten	Sie können auch die verschiedenen Ziele bestimmen	Es ist eine der Komponenten, die die Kundenzufriedenheit beeinflusst	41%	38%	21%
	Um erreichbar zu sein ...	Sie betrifft End- und Direktkunden gleichermaßen	Beeinflusst die Fließfähigkeit des Prozesses	Tür zum richtigen Gang	89%	4%	7%
	Die Notkorridore ...	Sie sind für den Kunden am wichtigsten	Es ist wichtig, sie auf die bestmögliche Weise zu haben	Leider ist es nicht immer möglich, sie zuzubereiten	89%	10%	1%

Teilnehmer	S	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Typ	1 - 84	2 - 86	3 - 86	4 - 82	5 - 85	6 - 81	Umfra - 82	Verif - 69	Aktivität	Zeit	Zertifikat
Adams Victoria	it	Arizona	Employee	Senior	ANY							X	X	X	X	X
Allen Madison	en	Florida	Franchise	Senior	ANY							X	X	X	X	X
Álvarez Isaac	es	Illinois	Partner Emp	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Anderson Daisy	fr	Kentucky	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	X	X
Bailey Leo	de	Maryland	Employee	Junior	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Baker Zoey	pt	Michigan	Employee	Rookie	ANY							✓	X	✓	X	X
Bennet Gabriel	ar	Missouri	Employee	Senior	ANY							✓	X	✓	✓	✓
Bennet Henry	hi	New York	Employee	Senior	MAN							✓	✓	✓	✓	✓
Brooks Jacob	zh	Ohio	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	X	X
Brown Sophia	ru	Pennsylvania	Partner Emp	Junior	ANY							X	X	X	X	X
Campbell Lucy	ja	Tennessee	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Carter Lillian	it	Utah	Employee	Junior	ANY							X	X	X	X	X
Castillo Elias	en	Washington	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Chavez Logan	es	Wisconsin	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Clark Hudson	fr	Virginia	Employee	Senior	ANY							X	X	X	X	X
Clark Nora	de	Texas	Employee	Rookie	ANY							X	X	X	X	X
Collins Benjamin	pt	South Caroli	Employee	Junior	INT							✓	X	✓	✓	✓
Cook Jack	ar	Oregon	Franchise	Rookie	ANY							X	X	X	X	X
Cooper Samuel	hi	North Caroli	Franchise	Junior	ANY							X	✓	X	X	X
Cox Luca	zh	New Jersey	Employee	Rookie	ANY							X	X	X	X	X
Cruz Henry	ru	Minnesota	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Davis Evelyn	ja	Massachuse	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	X	X
Díaz Elijah																

Teilnehmer	S	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Typ	1 - 84	2 - 86	3 - 86	4 - 82	5 - 85	6 - 81	Umfra - 82	Verif - 69	Aktivität	Zeit	Zertifikat
Jackson Violet	hi	Wisconsin	Franchise	Rookie	ANY							✓	✗	✓	✗	✗
James Julian	zh	Virginia	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Jimenez Charles	ru	Texas	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Jimenez Maya	ja	South Carolina	Employee	Senior	ANY							✗	✗	✗	✗	✗
Johnson Charlotte	it	Oregon	Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Jones Isabella	en	North Carolina	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✗	✗
Kelly Mason	es	New Jersey	Partner Employee	Junior	MAN							✗	✗	✗	✗	✗
Kim Hudson	fr	Minnesota	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
King Grace	de	Massachusetts	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Lee Gianna	pt	Louisiana	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Lewis Lily	ar	Indiana	Franchise	Senior	ANY							✓	✓	✓	✗	✗
Long Carter	hi	Georgia	Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
López Sofia	zh	California	Franchise	Rookie	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Martin Penelope	ru	Alabama	Employee	Junior	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Martínez Harper	ja	Arizona	Employee	Rookie	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Mendoza Wyatt	it	Florida	Employee	Senior	ANY							✓	✗	✓	✗	✗
Miller Mia	en	Illinois	Franchise	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Mitchell Elena	es	Kentucky	Employee	Rookie	ANY							✗	✗	✓	✗	✗
Moore Mila	fr	Maryland	Partner Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Morales Sebastian	de	Michigan	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Morgan Asher	pt	Missouri	Employee	Junior	ANY							✗	✗	✗	✗	✗
Morris Emily	ar	New York	Employee	Rookie												

Teilnehmer	S	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Typ	1 - 84	2 - 86	3 - 86	4 - 82	5 - 85	6 - 81	Umfra - 82	Verif - 69	Aktivität	Zeit	Zertifikat
Rogers Michael	ar	Illinois	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Ross Santiago	hi	Kentucky	Employee	Senior	ANY							✗	✗	✗	✗	✗
Ruiz Matthew	zh	Maryland	Partner Emp	Rookie	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Sánchez Hazel	ru	Michigan	Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Sanders Anthony	ja	Missouri	Employee	Rookie	ANY							✓	✗	✓	✓	✓
Scott Willow	it	New York	Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Smith Emma	en	Ohio	Employee	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Stewart Mateo	es	Pennsylvania	Franchise	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Taylor Chloe	fr	Tennessee	Franchise	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Thomas Emily	de	Utah	Franchise	Rookie	ANY							✗	✗	✗	✗	✗
Thompson Abigail	pt	Washington	Employee	Junior	ANY							✗	✗	✗	✗	✗
Torres Zoe	ar	Wisconsin	Employee	Rookie	ANY							✓	✗	✓	✓	✓
Turner James	hi	Virginia	Employee	Junior	INT							✓	✓	✓	✓	✓
Walker Nova	zh	Texas	Partner Emp	Rookie	ANY							✓	✗	✗	✗	✗
Ward Aiden	ru	South Caroli	Employee	Senior	ANY							✓	✗	✓	✗	✗
Watson David	ja	Oregon	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
White Ella	it	North Caroli	Franchise	Rookie	ANY							✓	✓	✓	✗	✗
White Isla	en	New Jersey	Employee	Junior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Williams Amelia	es	Minnesota	Employee	Rookie	ANY							✓	✗	✓	✓	✓
Wilson Elizabeth	fr	Massachusetts	Partner Emp	Junior	MAN							✗	✗	✓	✗	✗
Wood Luke	de	Louisiana	Employee	Senior	ANY							✓	✓	✓	✓	✓
Wright Isla	pt	Indiana	Employee													

Kundenkultur

79% (83/105)

Dauer der Aktivitäten

Teilnehmer	S	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Typ	1	2	3	4	5	6	Gesamt	
Adams Victoria	it	Arizona	Employee	Senior	ANY								✗
Allen Madison	en	Florida	Franchise	Senior	ANY								✗
Álvarez Isaac	es	Illinois	Partner Emp	Junior	ANY	01:35	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	12:55	✓
Anderson Daisy	fr	Kentucky	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	00:40	02:16	00:56	00:48	09:12	✗
Bailey Leo	de	Maryland	Employee	Junior	INT	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Baker Zoey	pt	Michigan	Employee	Rookie	ANY	02:16		02:16	02:16		02:16	09:04	✗
Bennet Gabriel	ar	Missouri	Employee	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Bennet Henry	hi	New York	Employee	Senior	MAN	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Brooks Jacob	zh	Ohio	Employee	Senior	ANY	00:25	00:23	00:59	01:19	00:25	01:20	04:51	✗
Brown Sophia	ru	Pennsylvania	Partner Emp	Junior	ANY								✗
Campbell Lucy	ja	Tennessee	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Carter Lillian	it	Utah	Employee	Junior	ANY								✗
Castillo Elias	en	Washington	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Chavez Logan	es	Wisconsin	Employee	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Clark Hudson	fr	Virginia	Employee	Senior	ANY								✗
Clark Nora	de	Texas	Employee	Rookie	ANY								✗
Collins Benjamin	pt	South Carol	Employee	Junior	INT	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Cook Jack	ar	Oregon	Franchise	Rookie	ANY								✗
Cooper Samuel	hi	North Carol	Franchise	Junior	ANY					02:16		02:16	✗
Cox Luca	zh	New Jersey	Employee	Rookie	ANY								✗
Cruz Henry	ru	Minnesota	Employee	Senior	ANY	02:16	02:16	01:33	02:16	02:16	02:16	12:53	✓

Kundenkultur

79% (83/105)

Dauer der Aktivitäten

Teilnehmer	S	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Typ	1	2	3	4	5	6	Gesamt	
Sanders Anthony	ja	Missouri	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Scott Willow	it	New York	Employee	Junior	ANY	02:16	02:16	02:16	01:42	01:51	01:37	11:58	✓
Smith Emma	en	Ohio	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Stewart Mateo	es	Pennsylvania	Franchise	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Taylor Chloe	fr	Tennessee	Franchise	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Thomas Emily	de	Utah	Franchise	Rookie	ANY								✗
Thompson Abigail	pt	Washington	Employee	Junior	ANY			01:25	02:09	00:40		04:14	✗
Torres Zoe	ar	Wisconsin	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Turner James	hi	Virginia	Employee	Junior	INT	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Walker Nova	zh	Texas	Partner Emp	Rookie	ANY								✗
Ward Aiden	ru	South Caroli	Employee	Senior	ANY	02:16		02:16	02:16	02:16	02:16	11:20	✗
Watson David	ja	Oregon	Employee	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
White Ella	it	North Caroli	Franchise	Rookie	ANY		02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	11:20	✗
White Isla	en	New Jersey	Employee	Junior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Williams Amelia	es	Minnesota	Employee	Rookie	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Wilson Elizabeth	fr	Massachuse	Partner Emp	Junior	MAN	00:25	00:36	00:37	01:19	00:39	02:16	05:52	✗
Wood Luke	de	Louisiana	Employee	Senior	ANY	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	02:16	13:36	✓
Wright Isla	pt	Indiana	Employee	Senior	ANY								✗