

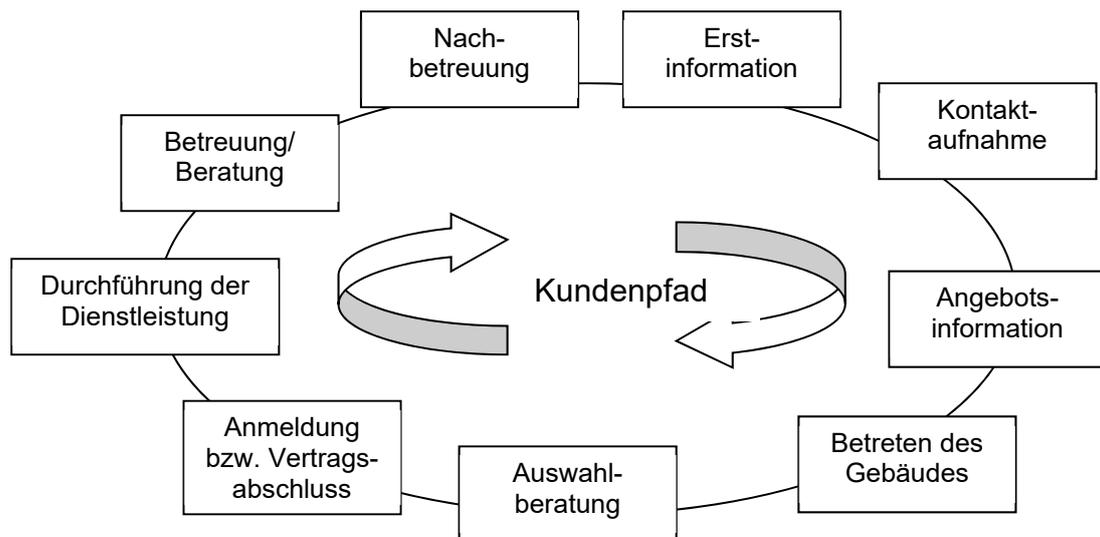


**QB 11 Qualitätswerkzeug:
Kundenpfaddiagramm**

KQS / November 2017

1. Was ist ein Kundenpfaddiagramm?

Kundenpfaddiagramme sind eine Rekonstruktion der Stationen, die eine Kundin oder ein Kunde bei der Inanspruchnahme der Organisationsleistung tatsächlich durchläuft oder zumindest durchlaufen könnte – von der Erstinformation bis zur Nachbetreuung.



Der »Weg der sozialen Dienstleistung« beginnt für den Kunden mit einem *Bedürfnis nach Unterstützung*:

- Dadurch wird er für allgemeine Werbungen, Ankündigungen, Bekanntmachungen von sozialen Dienstleistungsorganisationen sensibel, z.B. für Plakatierungen und Flyer, Annoncen oder Werbeflächen, Homepages oder soziale Medien, Zeitschriften oder U-Bahnen. Hierdurch erhält der zukünftige Kunde eine *Erstinformation* über den Anbieter.
- Nun wird der an der sozialen Dienstleistung Interessierte aktiv, und es kommt zur einer ersten Kontaktaufnahme mit der sozialen Dienstleistungsorganisation,
- von der er im Anschluss möglicherweise ein Angebotsspektrum oder ein Angebot zugeschickt bekommt.

- Um das passende Angebot auszuwählen, wählt die Kundin eine persönliche Beratung und betritt das Gebäude der Organisation.
- Dort nimmt sie eine Auswahlberatung in Anspruch.
- Anschließend meldet sich der Interessierte zu einer spezifischen sozialen Dienstleistung an, d.h. er wird zu einem realen Kunden der sozialen Dienstleistungsorganisation.
- Danach beginnt die Durchführung der sozialen Dienstleistung.
- Diese wird von Betreuung und Beratung begleitet.
- Nach der Erbringung der sozialen Dienstleistung wird nach einer Weile wieder mit dem ehemaligen Kunden Kontakt aufgenommen, um sich über die Nachhaltigkeit des Angebots und ggf. über weitere Unterstützungsbedarfe auszutauschen. Das heißt es gibt auch nach Abschluss der Dienstleistung Kontakte seitens des Anbieters oder Maßnahmen der Kundenpflege (Nachbetreuung).

Den Weg des Kunden von dem Bedürfnis nach Unterstützung bis zum Abschluss der sozialen Dienstleistung so einfach wie möglich zu machen, ist der Sinn der Rekonstruktion des Kundenpfaddiagramms. Auf allen Stationen des Kundenpfads kann die Organisation ihrer Kundin Hilfe anbieten, d.h. mit **Kundenkommunikationsverfahren** den »Weg der sozialen Dienstleistung« unterstützen und vereinfachen.

2. Wie arbeitet man mit dem Kundenpfaddiagramm?

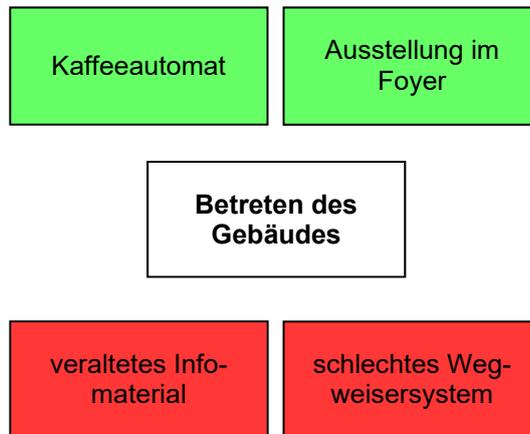
1. Erstellung des Kundenpfaddiagramms

- 1.1. Stellen Sie sich gedanklich auf den Standpunkt eines potenziellen Kunden, der zwar eine Entscheidung zu einer Unterstützung durch eine soziale Dienstleistung im Prinzip getroffen, aber noch nie ein Angebot Ihrer Organisation in Anspruch genommen hat.
- 1.2. Rekonstruieren Sie alle Stationen aus der Perspektive dieses Interessenten vom Aufkommen des ersten Bedürfnisses nach Unterstützung bis zur Kundenpflege nach dem Abschluss der sozialen Dienstleistung. Gehen Sie durchaus kleinteilig vor, d.h. überlegen Sie jeden einzelnen Schritt, den ein an Ihrer Dienstleistung Interessierter gehen muss. Sie können auch den Weg zum Beratungsort und zurück ausweisen, weil auch der nicht immer bekannt sein dürfte. Bringen Sie alle Stationen in eine chronologische Reihenfolge.

2. Sammeln und bewerten Ihrer Kundenkommunikationsverfahren

- 2.1. Nun wechseln Sie in Ihre gewohnte Perspektive als Anbieter sozialer Dienstleistungen und beschreiben für jeden einzelnen Schritt, was Sie als Unterstützung der Kundin an dieser Stelle anbieten.
- 2.2. Bewerten Sie Ihre jeweiligen Kundenkommunikationsverfahren nach a) gut und ausreichend sowie b) weniger gut, verbesserungsbedürftig.

Beispiel: Was erlebt die Kundin oder der Kunde beim Betreten des Gebäudes?



3. Optimieren der Kundenkommunikationsverfahren

- 3.1. Sammeln Sie für jede Station des Kundenpfades Ideen, durch welche Maßnahmen und Verfahren man den Weg des Kunden noch besser unterstützen kann.
- 3.2. Entscheiden Sie schließlich, welche Kundenkommunikationsverfahren Sie bei welcher Station in welcher Weise verbessern bzw. welche neuen Verfahren Sie einführen wollen.