

# wem

## dienen wir?

unseren Zielkunden  
deren Bedürfnissen  
deren Loyalität

# was

## bieten wir an?

relevante Angebote  
klare Versprechen  
stimmige Erlebnisse

# wer

## sind wir?

unsere Persönlichkeit  
unsere Werte  
unser Versprechen

# wie

## handeln wir?

unser Erscheinungsbild  
unsere Designprinzipien  
unser Designmanagement

Beschreiben Sie die Eigenschaften, die ermöglichen, dass Sie sich im Wettbewerb behaupten können.

Warum sind wir wichtig?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden relevante Angebote zu erzeugen.

Überprüfen Sie die KuZu!

Warum sind wir loyal?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden motiviert zu bleiben.

Messen Sie NPS und CCScore!

Warum sind wir fähig?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden kompetent zu sein.

Messen Sie Ihre Service Qualität!

Warum sind wir richtig?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden attraktiv zu bleiben.

Messen Sie Ihren Markenwert!

Warum sind wir stimmig?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden konsequent zu sein.

Machen Sie Touch Point Audits!

Warum sind wir echt?

Beschreiben Sie die Handlungen, die Sie ergreifen, um für Kunden erkennbar zu sein.

Machen Sie Design Audits!

Beschreiben Sie die Eigenschaften, die gewährleisten, dass Sie eine eindeutige Identität erhalten und behalten.

Beschreiben Sie die Eigenschaften, die dazu beitragen, dass eine nachhaltige Beziehung zu Kunden entsteht und bleibt.

Beschreiben Sie die Eigenschaften, die sicher stellen, dass Sie ganzheitliche und stimmige Erlebnisse erzeugen können.

