

Durch effektives Customer Touchpoint Management Kundennähe und Loyalität schaffen

Präsentation Service Summit Hamburg – 23. November 2023

Tobias Lampe – Leitung Studienkreis Online-Nachhilfe

Marie Pyko – Teamleitung Kundenbetreuung Studienkreis Online-Nachhilfe



Marie Pyko

- Master Business Transformation Management
 - Thema der Masterthesis: Customer Touchpoint Management in der Online-Nachhilfe Branche
- Seit 2021: Teamleitung Kundenbetreuung Online-Nachhilfe bei Studienkreis GmbH
- Ehemalige Profifußballerin für u.a. den norwegischen Erstligisten „Avaldsnes IL“, 1. FC Köln und die Jugendnationalmannschaften des DFB



Tobias Lampe

- Master Entrepreneurship und Innovationsmanagement
- Seit 2017 Leitung Online-Nachhilfe bei Studienkreis GmbH
- Experte für profitables Wachstum von EdTech Unternehmen
- Hat als Siebtklässler selbst Nachhilfe in den Fächern Englisch und Latein in einem Studienkreis Standort erhalten



Studienkreis – unsere Story



Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?



5 Tipps für erfolgreiches Customer Touchpoint Management

Agenda

Durch effektives Customer Touchpoint Management Kundennähe und Loyalität schaffen



Studienkreis – unsere Story



Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?



5 Tipps für erfolgreiches Customer Touchpoint Management

Studienkreis – Big Player in der Nachhilfe-Branche

Mission: Beste Nachhilfe
Auch dann, wenn die Nachhilfestunde vorbei ist.

Wir begleiten Ihr Kind und weitere **125.000 Schüler:innen pro Jahr** mit Leidenschaft.

Nachhilfe vor Ort

Nachhilfe Online

Immer inklusive!
Nachhilfe to go

- Marktführer in der Nachhilfebranche
- 1.100 Standorte (Hauptgeschäft)
- Online-Nachhilfe als Intrapreneurship seit 2011
- Digitaler Pionier in der Branche

Kernprodukt: Interaktiver 1:1-Unterricht in unserem virtuellen Lernraum

Jahr 2011: Einführung der Online-Nachhilfe

Jahr 2023: Standard und Innovator der Branche

Anmeldung im Studienkreis vor Ort



Die Anfahrt zum Institut ist zu weit



Termine außerhalb der Öffnungszeiten



Lehrkräfte für seltene Fächer

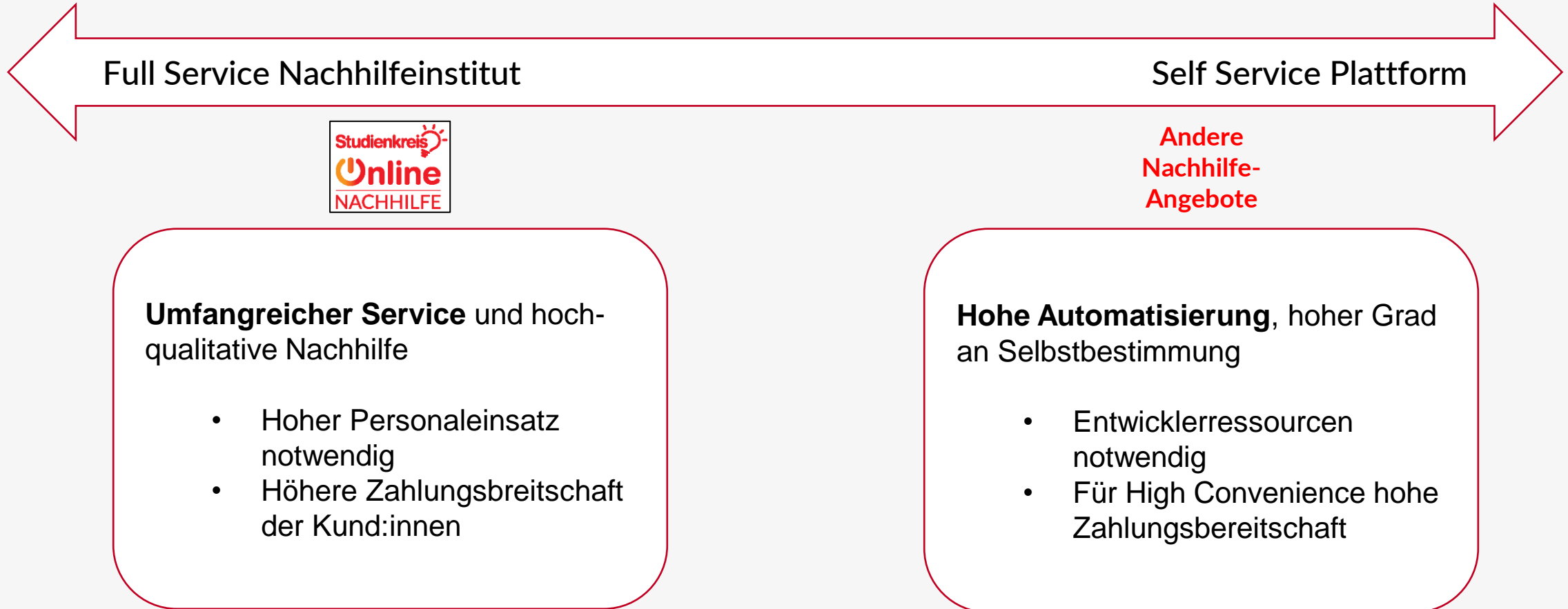
2

studienkreis
... und Lernen wird einfach



Positionierung

Persönliche Kundenbetreuung als Kernelement



Aspekte der Positionierung als Full-Service Institut

Beratungstermine als wesentliches Element der Positionierung

Beratungstermine über Website buchbar

Ihre kostenlose Probestunde wurde erfolgreich gesichert!

Wir werden uns telefonisch bei Ihnen melden, um die notwendigen Informationen zur Vereinbarung der Probestunde zu erfassen. Diese können Sie auch in der von uns gesendeten E-Mail angeben.

Wunschtermin auswählen

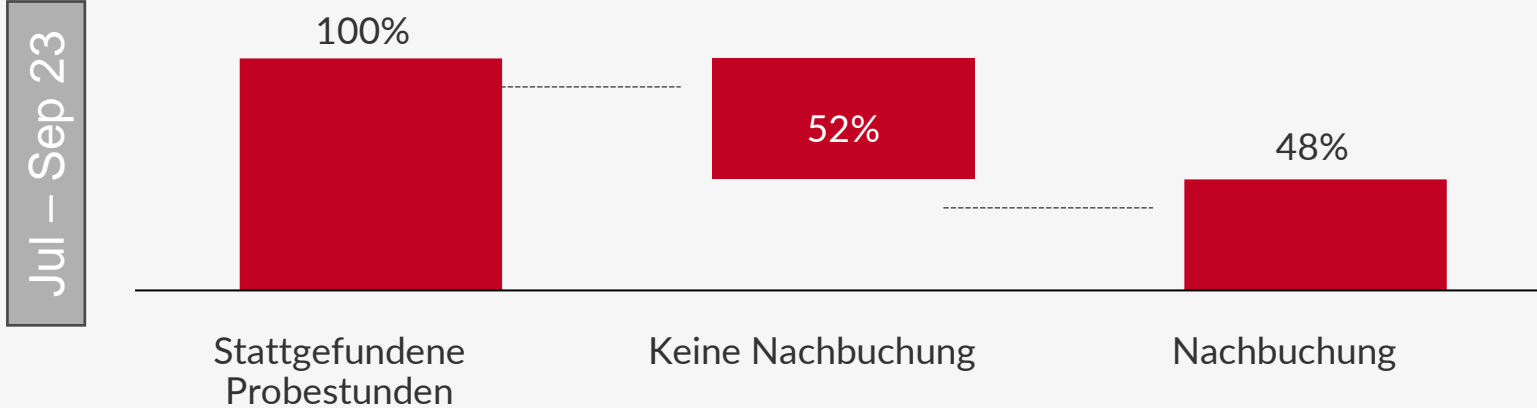
Mo 20.11. 10 Termine	Di 21.11. 29 Termine	Mi 22.11. 38 Termine	Do 23.11. 36 Termine	Fr 24.11. 37 Termine	Mo 27.11. 42 Termine
Di 28.11. 38 Termine	Mi 29.11. 41 Termine	Do 30.11. 37 Termine	Fr 01.12. 38 Termine		

Auswahl der Lehrkräfte durch
Nachhilfe-Expert:innen und
individuelle Unterrichtsplanung

Kundenberatung als Kernelement

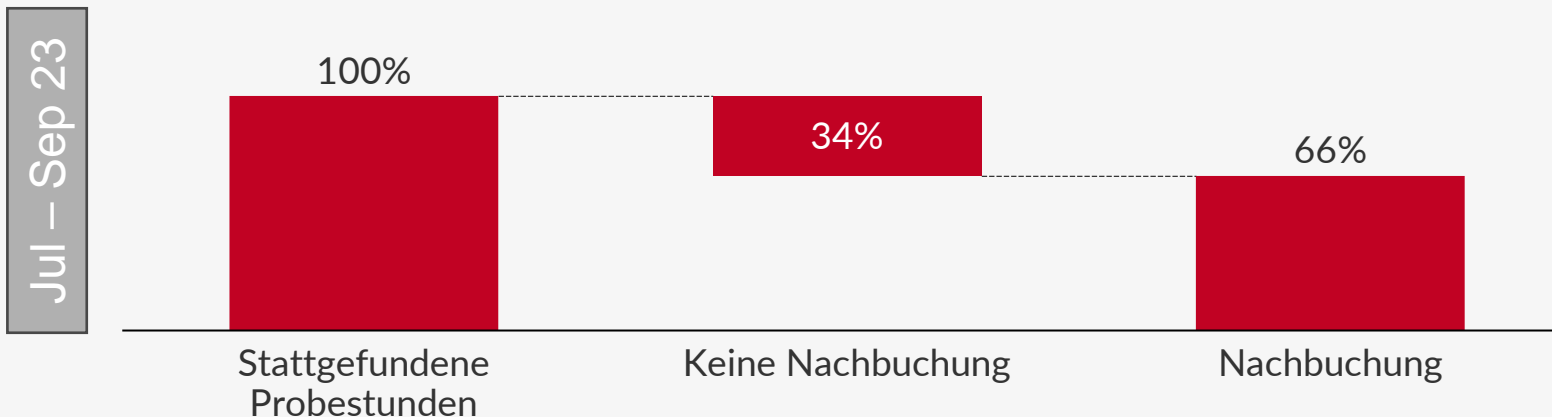
Durch Kundenberater wesentlich höhere Conversion Rates

Ohne Kundenberater



CLTV / Kunde
→ 1050€

Mit Kundenberater

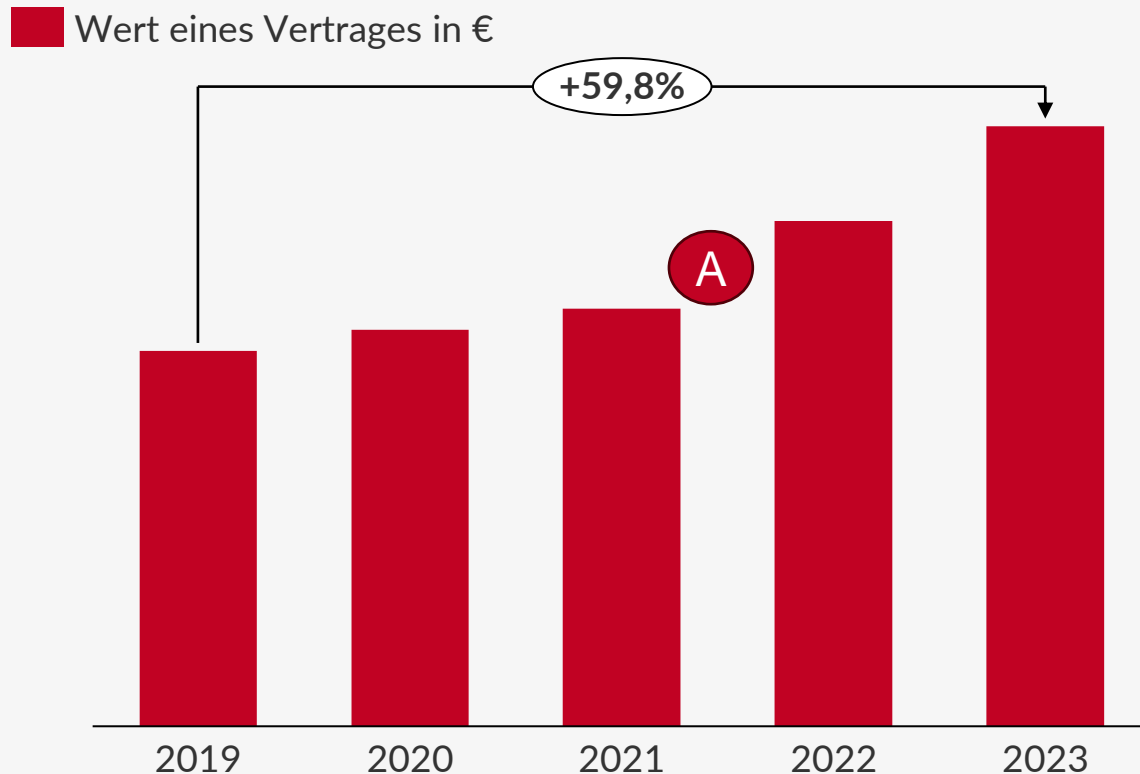


CLTV / Kunde
→ 1250€

Studienkreis Online-Nachhilfe

Entwicklung des ‚Customer Success‘ in der Online-Nachhilfe

- Wachstum der Werthaltigkeit eines Vertrages



A

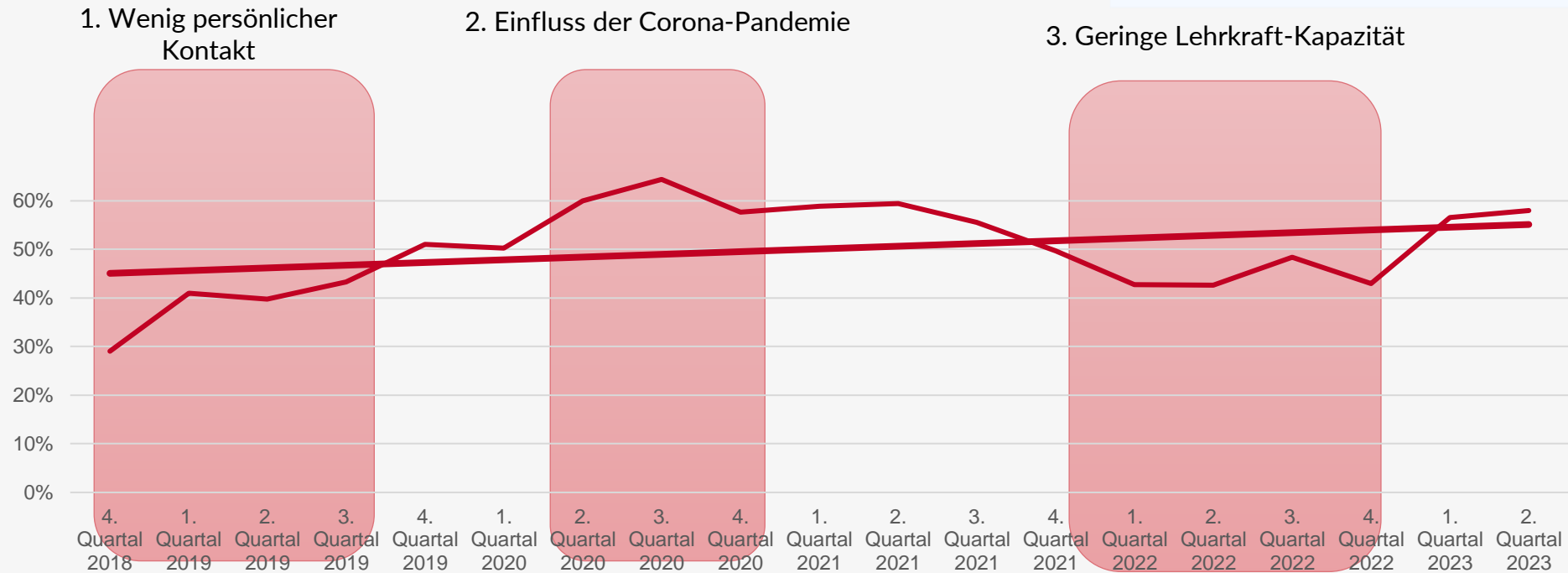
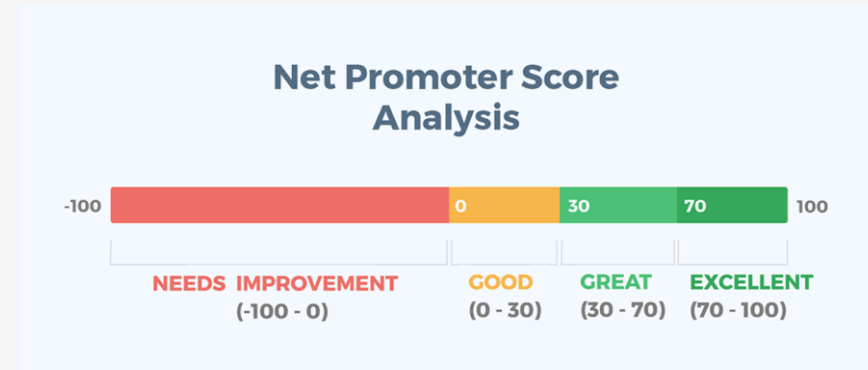
Wachstum im Umsatz pro Kunden
aufgrund der Professionalisierung des
Customer Touchpoint Managements

Kundenzufriedenheit der Studienkreis Online-Nachhilfe

Entwicklung der Kundenzufriedenheit mit begründeten Schwankungen

Net Promoter Score über die Jahre

Net Promoter Score ist der Prozentsatz von Kund:innen, welcher Promotoren sind (Score 9 oder 10) Minus der Kund:innen, welche Detraktoren sind (Score 0 bis 6).



Agenda

Durch effektives Customer Touchpoint Management Kundennähe und Loyalität schaffen



Studienkreis – unsere Story



Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?



5 Tipps für erfolgreiches Customer Touchpoint Management

***„Machines are cool,
but humans are warm“***

(Philip Kotler – amerikanischer Wirtschaftswissenschaftler und Professor für Marketing)

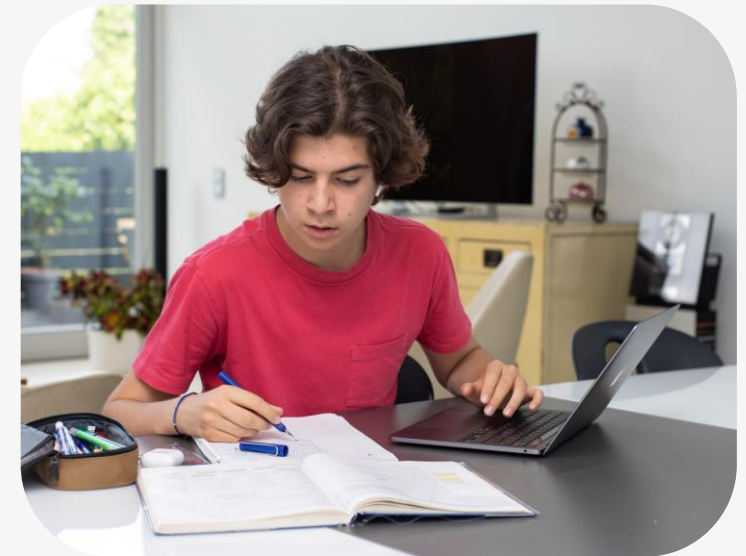
Customer Touchpoints in der Studienkreis Online-Nachhilfe

Darf ich vorstellen..

Frau Müller, Herr Müller und Sohn Alex



Alex hat
große
Probleme im
Fach
Mathematik!



Customer Touchpoints in der Studienkreis Online-Nachhilfe

1

Awareness

Google-Suche

Studienkreis Filialen

Freunde

Markenname

2

Consideration

Tutor

Telefonische Beratung

Webseite

Mail

Digitaler Lernraum

3

Conversion

Kundenservice -
Telefon

Kundenservice -
Mail

4

Service

Tutor

Mail

Kundenservice -
Telefon

Kundenportal

App

Webseite

5

Loyalty

Zufriedenheits-
befragung (Mail)

Elterngespräch
(Telefon)



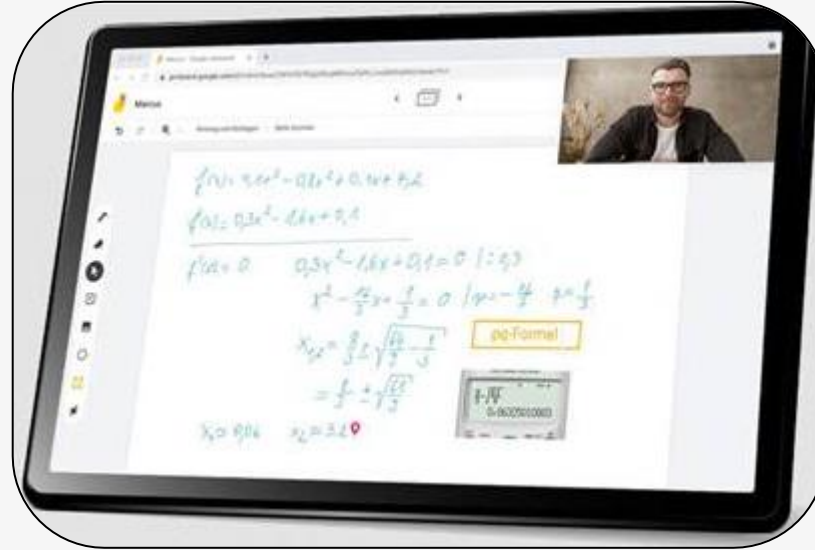
Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?

→ TOP 3 kaufentscheidende Touchpoints für Studienkreis-Kund:innen

Lehrperson



Probestunde (digitale Lernumgebung)



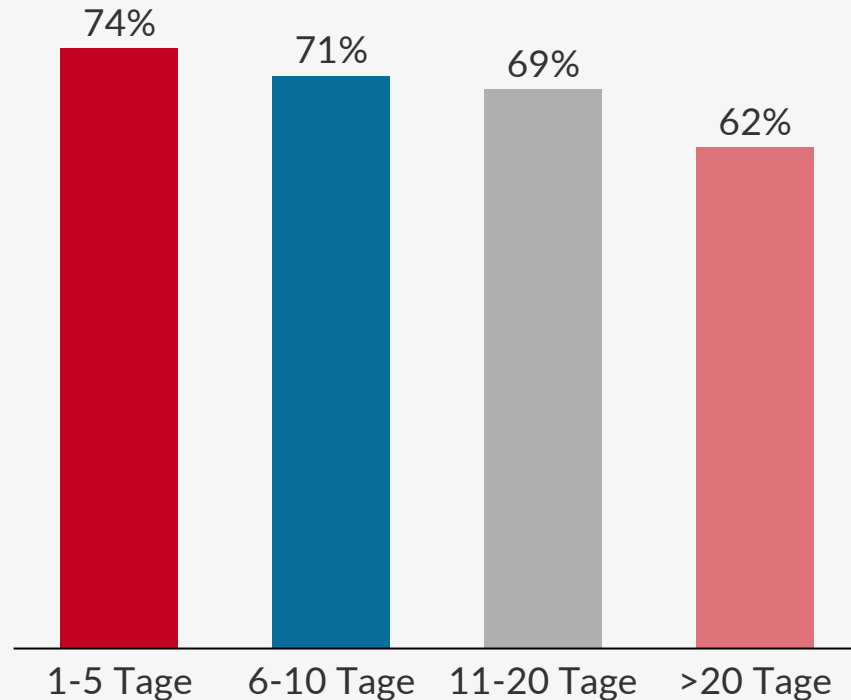
Persönliche Kundenberater:in



Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?

→ **Touchpoint Probestunde:** Je früher die Probestunde stattfindet, desto höher die Umwandlungsquote

Umwandlungsquoten



Versuche die Prozesse zu optimieren, um die Zeit zwischen Bedürfnisäußerung und Testphase zu verringern

Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?

→ Touchpoint Lehrperson: Die richtige Lehrperson ist entscheidend!

Was macht eine gute Lehrperson aus?

Basis:
Fachliches
Wissen

Darüber hinaus sollte eine
Lehrperson aber folgendes sein..

Enthusiast

Mentor

Vorbild

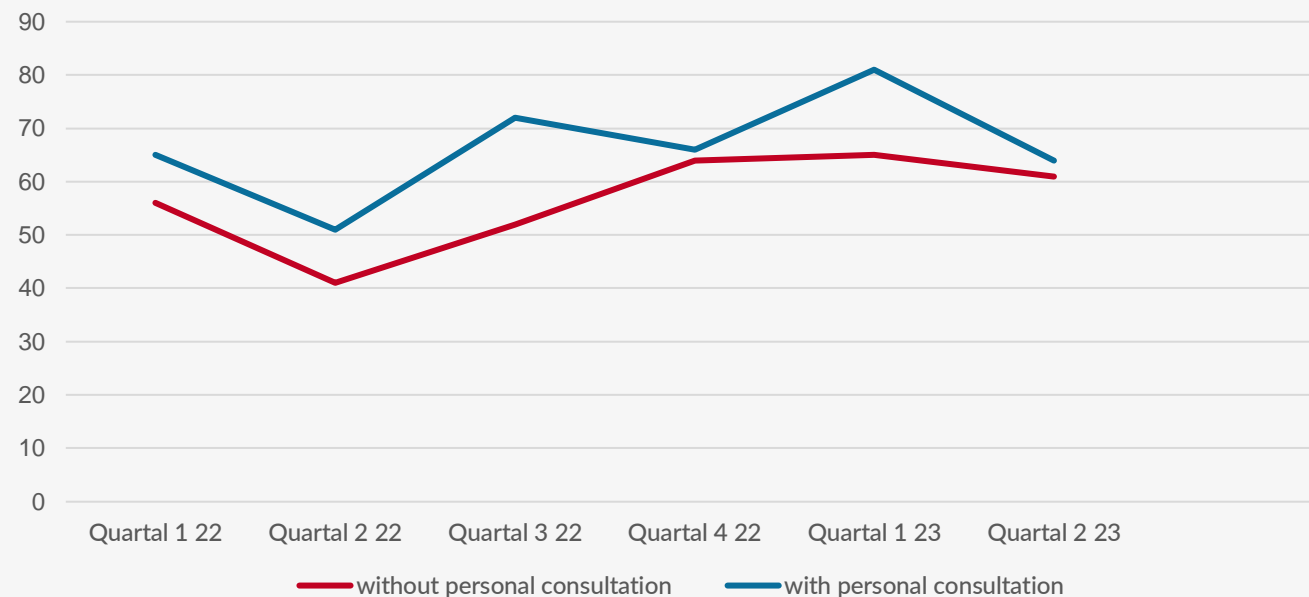
Motivator

Vertrauensperson

Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?

→ Touchpoint persönliche Kundenberater:in: Fokussiere eine vollumfängliche, persönlich Beratung!

Verkauf von Laufzeitverträgen im Vgl. zu Kontingenten (mit und ohne persönlichen Kundenberater)



Die telefonische Beratung durch einen persönlichen Kundenbetreuer führt zu mehr Vertrauen und Loyalität

Agenda

Durch effektives Customer Touchpoint Management Kundennähe und Loyalität schaffen



Studienkreis – unsere Story



Wie beeinflusst effektives Customer Touchpoint Management die Kaufentscheidung?



5 Tipps für erfolgreiches Customer Touchpoint Management

1. Identifiziere alle Touchpoints deiner Kunden.

2. Sorge für konsistente Botschaften über alle Touchpoints hinweg.

3. Fördere persönlichen Kontakt.

4. Bleibe in Kontakt mit deinen Kunden, insbesondere direkt nach dem Kauf.

5. Erfasse kontinuierlich Kundenfeedback.

Dankeschön!

Wir freuen uns, mit euch in Kontakt zu bleiben!

Marie Pyko

mpyko@studienkreis.de

Tel: 0176 18 070 160

LinkedIn QR-Code



Tobias Lampe

tlampe@studienkreis.de

Tel: 0176 18 070 161

LinkedIn QR-Code

