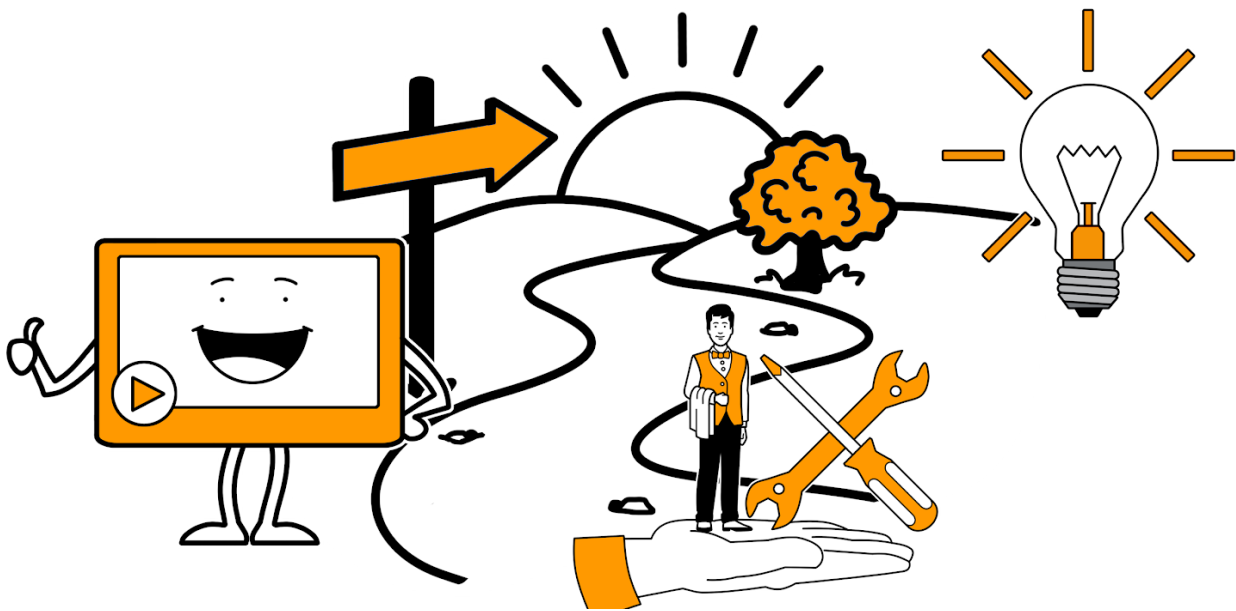


Customer Success Management mit Videos



Kurze Definition des Customer Success Managements

- verantwortlich für Kundenerfolg mit Service/ Produkt
- proaktiver und längerfristiger als Customer Support
- Kundenzufriedenheit steht im Vordergrund
- Verständlichkeit von Service/ Produkt

→ Sicht des Kunden auf Unternehmen

→ Bereitschaft für Investition

Wieso können Erklärvideos helfen?

- ortsungebunden, zeitlich flexibel zugänglich
- können bedarfsabhängig schnell produziert werden
- leicht mehrsprachig zu produzieren
- kostengünstig
- entlasten Customer Support Personal
- attraktiv für Kunden, da kurz und unterhaltsam
- sprechen verschiedene Sinne und Emotionen an
→ bessere Informationsaufnahme und -verarbeitung

Einsatzgebiete

- Produktvorstellung
- Onboarding
- Informationen zu Änderung an Produkt/ Service
- Hilfestellung zu häufigen Problemen
- Vorstellung von Serviceleistungen
- Vorstellung von Unternehmen
- Transparente Darstellung von Prozessabläufen
- Schulungen von Mitarbeitern

Entwicklung von Erklärvideos für Customer Success

- Zielgruppe setzen → Sprache, Struktur, Stil
- Darstellung des Unternehmens ← Authentizität wahren
- Identifikationspunkte schaffen
- Story an Kundeninteresse anpassen → Häufige Fragen
- Lösungen anbieten