



SME PACKAGES SERVICE

**ZUR KONTINUIERLICHEN
VERBESSERUNG
DER KUNDENERFAHRUNG
IN IHREM UNTERNEHMEN!**



**HABEN DIE BESUCHER IHRES
GESCHÄFTS IM ALLGEMEINEN
EINE POSITIVE ERFAHRUNG
GEMACHT?**

**WISSEN SIE, WAS IHRE KUNDEN
ÜBER IHRE WAREN UND
DIENSTLEISTUNGEN DENKEN?**

**WISSEN SIE, WAS IHRE KUNDEN ÜBER
DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS
IHRER ANGBOTE DENKEN?**



Die Erwartungen der Kunden steigen, deshalb ist das Kundenerlebnis heute wichtiger denn je. Die Anforderungen der Kunden sind unvorhersehbar, und die Lebensdauer von Waren und Dienstleistungen nimmt zu. Gleichzeitig sehen sich die Verbraucher mit einer immer größeren Auswahl an Möglichkeiten konfrontiert. Um Kunden zu binden, ist es entscheidend, ihnen einen Service zu bieten, der ihren Erwartungen entspricht und gleichzeitig neue Kunden anzieht. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, die Optimierung des Kundenerlebnisses in eine umfassende Wachstumsstrategie einzubinden.



WARUM SOLLTE ICH AUF DIE SME PACKAGES - SERVICE ZURÜCKGREIFEN?



Einen bestehenden Kunden zu binden ist oft kostengünstiger als einen neuen Kunden zu finden. Mit den **SME Packages - Service** erhalten Sie SMART-Vorschläge, die sofort in Ihrem Unternehmen umgesetzt werden können und Ihren Kunden ein unvergessliches Erlebnis bieten. Folgende „Pakete“ stehen zur Auswahl:



● **Atmosphäre:** Customer Journey, Atmosphäre Ihrer Verkaufsräume...



● **Kundenbeziehung:** Das Verständnis für die Bedürfnisse Ihrer Kunden, ein persönlicher Service, die Interaktion mit ihnen und die richtige Einstellung sind Teil einer guten Kundenbeziehung.



● **Produkte:** Harmonie zwischen Ihrem Angebot, Ihrem Zielmarkt und dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihrer Waren und Dienstleistungen.



WAS SIND DIE NÄCHSTEN SCHRITTE?

1

Voranalyse Ihrer aktuellen Situation

Sie vereinbaren einen Termin im House of Entrepreneurship der Handelskammer oder bei der eHandwerk-Abteilung der Handwerkskammer (für Handwerksbetriebe), um eine Voranalyse Ihrer aktuellen Dienstleistungssituation zu erhalten und um vorrangige Maßnahmen zu ermitteln.



2

Definition Ihres Pakets und Wahl des Anbieters

Sie wählen Ihr Paket sowie den Anbieter, der Ihren Erwartungen am besten entspricht. Sie legen gemeinsam ein Angebot zwischen 6.650 € zzgl. MwSt. und 25.000 € zzgl. MwSt fest.





3

Einreichung und Validierung Ihres Antrags auf Unterstützung

Ihre Bewerbung wird vom Berater des House of Entrepreneurship oder von einem eHandwerk-Berater für Handwerksbetriebe ausgefüllt. Die Generaldirektion für Mittelstand des Wirtschaftsministeriums analysiert und validiert Ihre Bewerbung. Sobald der Antrag angenommen wurde, wird eine Empfangsbestätigung verschickt.



4

Implementierung

Der Dienstleister identifiziert mögliche Reibungspunkte sowie Verbesserungssachen und bietet Ihnen konkrete Wege, um die Erfahrung Ihrer Kunden gemäß den oben genannten Schwerpunkten zu verbessern.



5

Bewertung

Sobald die Unterstützung durch den Anbieter abgeschlossen ist, erfolgt im Rahmen eines Treffens eine Auswertung im Hinblick auf Ihre Zufriedenheit und die erzielten Einsparungen. Damit gilt das Projekt als abgeschlossen.



6

Ihr Voucher

Sie bezahlen die Schlussrechnung an den Anbieter. Sie erhalten einen pauschalen Zuschuss von 6.000 € von der Generaldirektion für Mittelstand des Wirtschaftsministeriums.





BIN ICH FÜR DIESES PAKET BERECHTIGT?

SIE SIND BERECHTIGT, WENN:

- ✓ Sie über eine Niederlassungserlaubnis der Generaldirektion für Mittelstand des Wirtschaftsministeriums verfügen;
- ✓ die Bedingungen für KMU in Bezug auf Personal, Jahresumsatz und Jahresbilanz erfüllt sind.



SIND SIE BEREIT, DAS KUNDENERLEBNIS NEU ZU ERFINDEN?



DANN KONTAKTIEREN SIE UNS!



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Direction générale des classes moyennes

HOUSE OF
ENTREPRENEURSHIP

powered by the Luxembourg Chamber of Commerce

**CHAMBER
OF COMMERCE
LUXEMBOURG**
POWERING BUSINESS

**M CHAMBRE
DES MÉTIERS**
LUXEMBOURG

**Für alle außerhandwerklichen Sektoren
(Handel, Gastgewerbe, Dienstleistungen, freie Berufe usw.)**

House of Entrepreneurship
support@houseofentrepreneurship.lu • +352 42 39 39 850

**Für Unternehmen des Handwerks
eHandwerk**
ehandwerk@cdm.lu • +352 42 67 67 305 / 306 / 307