

4 Playbooks für Customer Success

So verwenden Sie diese Vorlagen:

1. Laden Sie die PDF-Datei herunter
2. Wählen Sie nur die Seite(n) aus, die Sie benötigen
3. Klicken Sie auf die Felder und füllen Sie den Text wie gewünscht aus
4. Speichern Sie Ihr Dokument und teilen Sie es mit Ihrem Team



Playbooks für Customer Success

Diese Sammlung von Playbooks für Customer Success bietet Ihnen eine umfassende Reihe von Vorlagen, die jeweils auf bestimmte Facetten der Customer Journey zugeschnitten sind. Von Onboarding und Produktfeedback über geringes Engagement und Upselling bis hin zu vierteljährlichen Überprüfungen und Bewertungen des Gesundheitszustands bieten diese Playbooks umsetzbare Erkenntnisse und strukturierte Richtlinien, damit Sie immer einen Schritt voraus sind.

Jede Vorlage ist mit Beispieltexten gefüllt, die auf bewährten Praktiken der Branche basieren, und bietet dennoch die Flexibilität, sie vollständig an Ihre individuellen Geschäftsanforderungen anzupassen. Tauchen Sie ein und statten Sie Ihr Kundenerfolgsteam mit den Tools aus, die Sie benötigen, um die Kundenzufriedenheit und das Unternehmenswachstum zu steigern.

Inhaltsübersicht

- 1 Kunden-Onboarding
- 2 Produkt-Feedback der Kund:innen
- 3 Niedriges Engagement
- 4 Kunden-Upselling

1 Playbook für Kunden-Onboarding

Übersicht

Dieses Handbuch soll neuen Kund:innen helfen, den Nutzen unserer Partnerschaft zu verstehen.

Zielkundenstamm <i>(An welche Kund:innen richtet sich dieses Playbook?)</i>		Zielsetzungen <i>(Fügen Sie Ziele hinzu oder ersetzen Sie sie, um sie an die Unternehmens- und Kundenziele anzupassen).</i>	
Neue Kund:innen in den ersten [Anzahl] Tagen ihrer Vertragslaufzeit.		• Machen Sie die Kund:innen mit den Dienstleistungen vertraut • Bauen Sie Vertrauen zu den Kund:innen auf.	
Rollen <i>(Legen Sie fest, welche Teams diese Bemühungen leiten und welche Teams sie unterstützen werden).</i>			
Success-Team		Vertriebsteam	
Support		Lead	
Ressourcen <i>(Fügen Sie diesem Handbuch relevante Links zu Ressourcen hinzu).</i>			
Call-Skripte:		E-Mail-Vorlagen:	
• Link • Link • Link • Link		• Link • Link • Link • Link	
		Interne Dokumente:	
		• Link • Link • Link • Link	

Schritte: <i>(Passen Sie die Schritte an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Aufgaben: <i>(Passen Sie die Aufgaben an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Status:
Schritt 1: Team-Orientierung	- Überprüfen Sie den Vertrag und das SLA. - Legen Sie Kontaktpunkte fest. - Führen Sie ein Kick-off-Meeting durch.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 2: Aktualisierung des Kunden-Verwaltungstools (CRM)	- Fügen Sie persönliche Informationen hinzu. - Identifizieren Sie das Kundensegment.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 3: Produktübersicht	- Überprüfen Sie die Produktfunktionen. - Teilen Sie Tutorials und Artikel aus der Wissensdatenbank.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 4: Erstellen einer Roadmap für den Customer Success	- Festlegung der wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs). - Zuweisung von Rollen für interne Teams.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 5: Aktivität überwachen	- Verfolgen Sie die KPIs. - Senden Sie eine Follow-up-E-Mail, um den Fortschritt nach [Anzahl] Tagen zu überprüfen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig

2 Produkt-Feedback der Kund:innen

Übersicht

Mit diesem Handbuch soll konstruktives Feedback eingeholt werden, um die Produktleistung und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Zielkundenstamm <i>(Fassen Sie Ihren Zielkundenstamm zusammen.)</i>		Zielsetzungen <i>(Bestehende Ziele ergänzen oder ersetzen, um den Unternehmenszielen zu entsprechen).</i>	
Kund:innen, die ein Produkt seit [Anzahl] Monaten nutzen.		- Die Erfahrungen der Kund:innen bei der Nutzung des Produkts zu verstehen. - Schaffen Sie ein Produkt, das die Erwartungen der Kund:innen erfüllt.	
Rollen <i>(Legen Sie fest, welche Teams diese Bemühungen leiten und welche Teams sie unterstützen werden).</i>			
Success-Team	Vertriebsteam	Kundenservice-Team	
Lead	Support	Support	
Ressourcen <i>(Fügen Sie diesem Handbuch relevante Links zu Ressourcen hinzu).</i>			
Call-Skripte:	E-Mail-Vorlagen:	Untersuchungen:	
• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link	

Schritte: <i>(Passen Sie die Schritte an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Aufgaben: <i>(Passen Sie die Aufgaben an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Status:
Schritt 1: Umfrage per E-Mail versenden	- Identifizieren Sie das Produkt, das die Kund:innen verwenden. - Wählen Sie eine geeignete Umfrage und E-Mail-Sequenz.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 2: Analysieren Sie die Ergebnisse	- Vergleichen Sie die Antworten mit früheren Umfragen. - Messen Sie die festgelegten KPIs.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 3: Follow-Up	- Wenn die Ergebnisse positiv sind, senden Sie eine Dankesnachricht und bitten Sie um einen Erfahrungsbericht. - Wenn die Ergebnisse negativ sind, bitten Sie um ein Treffen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 4: Ergebnisse teilen	- Fügen Sie die Umfrageergebnisse in die Datenbank ein. - Senden Sie die Ergebnisse per E-Mail an die zuständigen Abteilungen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 5: Benachrichtigung der Kund:innen über Produktverbesserungen (falls zutreffend)	- Bieten Sie den Kund:innen an, die neue Funktion vorzuführen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig

3 Playbook für niedriges Engagement

Übersicht

Dieses Handbuch zielt darauf ab, Kund:innen mit geringer Produktnutzung zu identifizieren, um künftige Abwanderungen zu verhindern.

Zielkundenstamm <i>(Fassen Sie Ihren Zielkundenstamm zusammen.)</i>		Zielsetzungen <i>Bestehende Ziele ergänzen oder ersetzen, um den Unternehmenszielen zu entsprechen).</i>
Kund:innen in den ersten [Anzahl] Tagen ihrer Vertragslaufzeit.		- Verstehen Sie die Gründe für das geringe Engagement der Kund:innen. - Verbessern Sie das Engagement bei inaktiven Kund:innen.
Rollen <i>(Legen Sie fest, welche Teams diese Bemühungen leiten und welche Teams sie unterstützen werden).</i>		
Success-Team	Vertriebsteam	Kundenservice-Team
Lead	Support	Support
Resources <i>(Fügen Sie diesem Handbuch relevante Links zu Ressourcen hinzu).</i>		
Call-Skripte:	E-Mail-Vorlagen:	Interne Dokumente:
• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link

Schritte: <i>(Passen Sie die Schritte an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Aufgaben: <i>(Passen Sie die Aufgaben an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Status:
Schritt 1: Durchführung der Kunden-Umfrage	- Passen Sie die E-Mail-Vorlage für niedrige Einschaltquoten an und versenden Sie sie.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 2: Analyse der Kontoaktivität	- Bewerten Sie die Umfrageergebnisse und vergleichen Sie sie mit der Nutzung des Kontos. - Identifizieren Sie Bereiche mit Verbesserungsbedarf.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 3: Produktübersicht	- Machen Sie ein Brainstorming über mögliche Lösungen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 3: Interne Teambesprechung	- Teilen Sie Artikel und Videos aus der Wissensdatenbank. - Laden Sie das Team zu einem Webinar ein.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 4: Senden Sie gezielte E-Mails	- Bieten Sie den Kund:innen an, die neue Funktion vorzuführen.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig

4 Playbook für Kunden-Upselling

Überblick

Mit diesem Handbuch sollen Möglichkeiten für ein Upgrade bestehender Kunden-Pläne ermittelt werden.

Zielkundenstamm <i>(Fassen Sie Ihren Zielkundenstamm zusammen.)</i>		Zielsetzungen <i>Bestehende Ziele ergänzen oder ersetzen, um den Unternehmenszielen zu entsprechen).</i>
Neue Kund:innen in den ersten [Anzahl] Tagen ihrer Vertragslaufzeit.		- Erhöhen Sie den Wert Ihres Kontos. - Kunden:innen zum Upgrade innerhalb von [Anzahl] Monaten bewegen.
Rollen <i>(Legen Sie fest, welche Teams diese Bemühungen leiten und welche Teams sie unterstützen werden).</i>		
Success-Team	Vertriebsteam	Kundenservice-Team
Support	Lead	Support
Ressourcen <i>(Fügen Sie diesem Handbuch relevante Links zu Ressourcen hinzu).</i>		
Call-Skripte:	E-Mail-Vorlagen:	Interne Dokumente:
• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link	• Link • Link • Link • Link

Schritte: <i>(Passen Sie die Schritte an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Aufgaben: <i>(Passen Sie die Aufgaben an die Unternehmensprozesse an.)</i>	Status:
Schritt 1: Chancen erkennen	- Bewertung des Kundenkontos auf mögliche Upselling-Möglichkeiten.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 2: Treffen ansetzen	- Erreichen Sie die Kontaktperson über ihren bevorzugten Kanal. - Verwenden Sie eine E-Mail-Vorlage.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 3: Präsentation vorbereiten	- Passen Sie die Pitch-Diashow-Präsentation an. - Legen Sie Preisoptionen fest. - Wählen Sie relevante Kunden-Geschichten aus.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 4: Pitch	- Präsentieren Sie die Ergebnisse. - Beziehen Sie sich auf die Unterlagen zum Upsell-Einwand.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig
Schritt 5: Follow-Up	- Senden Sie eine Dankesnachricht. - Informieren Sie sich über den Stand der Entscheidung.	☐ In Bearbeitung ☐ Fertig

