



DIE ENTWICKLUNGSBERATER FÜR SHOPPING-CENTER
KUNDEN • BINDUNG • PERSPEKTIVEN



Heben Sie den Schatz der Wissenden damit Ihr Shopping-Center langfristig erfolgreich ist.

- ▲ Zufriedene Kunden – zufriedene Mieter – zufriedene Betreiber.
- ▲ Begreifen Sie Shopping-Center als den „Dritten Ort“ – hier passiert weit mehr als nur Einkaufen: Erleben, Begegnung, Gemeinschaft, Inspiration, Genuss.
- ▲ Veränderungen sind erfolgreich, wenn alle Menschen aus dem Center mit einbezogen werden und die Räume mit Leben füllen.
- ▲ Beginnen Sie früh mit der Analyse der Motive und Bedürfnisse von Kunden und Nicht-Kunden – nur so lassen sich verlässliche Konzepte ableiten!
- ▲ Stellen Sie die richtigen Fragen mit den richtigen Methoden!
- ▲ Setzen Sie Erkenntnisse gezielt und integrativ bei Konzeption, Planung und Ausführung ein.
- ▲ Holen Sie die Kunden zurück ins Shopping-Center – dauerhaft!

**KPMC: Die Entwicklungsberater für Ihr Shopping-Center –
ein starkes, multiprofessionelles Team, dass gemeinsam mit Ihnen die Treiber
für den Erfolg Ihres Centers identifizieren.**

Lassen Sie uns gemeinsam den Schatz heben!

Die Menschen und deren Motive sind der Schlüssel
zum Erfolg Ihrer Revitalisierung.



DIE ENTWICKLUNGSBERATER FÜR SHOPPING-CENTER
KUNDEN • BINDUNG • PERSPEKTIVEN

WIR HABEN VON ANFANG AN ALLE BETEILIGTEN IM BLICK,



Analyse

Analyse als Grundlage für die Revitalisierung des Shopping-Centers:

- ▲ Ziel-Workshop mit Center Management und Investor
- ▲ Heuristische Experten-Evaluation des Centers
- ▲ Strukturdaten-Analyse
- ▲ Studie zu Shopper-Segmenten
- ▲ Metapher-Runden mit Vertretern der Shopper-Segmente
- ▲ Tiefenexplorationen mit Vertretern der Shopper-Segmente, den Verkäufern und dem Center-Personal
- ▲ Kognitionspsychologische Analyse verborgener Kundenmotive

DAMIT IHR SHOPPING-CENTER WIEDER ERFOLGREICH WIRD.



Umsetzung

Konzeptentwicklung mit integrierter Prozesssteuerung und Feedbackschleifen durch KPMG:

- ▲ Durchführung und Moderation von Konzept-Workshops
- ▲ Schatten-Coaching bei Meetings und Einzel-Coaching der Beteiligten
- ▲ Qualitatives Feedback durch Vertreter der Shopper-Segmente, der Verkäufer und des Center-Personals
- ▲ Quantitative Konzeptbewertung mit Hilfe von impliziten Verfahren

Umsetzung

Umsetzung des Konzeptes und Sicherung des Erfolges:

- ▲ Projektsteuerung der Umbaumaßnahmen
- ▲ Schatten-Coaching bei Meetings und Einzel-Coaching der Beteiligten
- ▲ Konzept-Controlling
- ▲ Prozessbegleitende Feedback-Analysen mit Vertretern der Shopping-Segmente, den Verkäufern und dem Personal
- ▲ Abschließende, quantitative, implizite Imageanalyse

IHRE ENTWICKLUNGSBERATER



Dipl.-Ing. Siegmund Kuzmicki

Architekt, Bauingenieur und Projektsteuerer.
Spezialist für die Steuerung schwieriger
Bauprojekte im laufenden Betrieb (Volksparkstadion
Hamburg, Messe Hamburg, Congresscentrum
Hamburg) und Handelsimmobilien.
Mitglied der Hamburgischen Ingenieurkammer
Bau, Verband Beratender Ingenieure VBI
und German Council of Shopping-Centers.



Barbara Kuster

Schauspielerin für Funk, Fernsehen, Bühne und
Werbung. NLP-Master, Business-Coach und
Wirtschaftsmediatorin, Dozentin für Wirtschaftsse-
minare und Führungskräfte-Coaching.
Ausgebildet in angewandter Psychologie (Ge-
stalt- und Gesprächstherapie), zertifiziert in
wingwave-Coaching. Schwerpunkt: Körperspra-
che, Atemtechnik, Stimmbildung, Rhetorik- und
Sprechtraining, Medientraining, Konfliktmanage-
ment, Zeit- und Stress-Management.



Iris Viebke

Die erfahrene Marktforscherin mit psychologischer Zusatzausbildung (DVNLP) beschäftigt sich seit vielen Jahren mit tiefenpsychologischen Ansätzen der Konsumentenforschung. Sie ist Expertin für die Anwendung von projektiven und assoziativen Verfahren. Diese Methoden ermöglichen es, unbewusste Motive und Einstellungen bei Verbrauchern und Mitarbeitern zu evaluieren.



Olde Lorenzen-Schmidt

Der gelernte Kaufmann hat während seines Studiums die Schwerpunkte Kommunikationspsychologie, Beratung und Training verfolgt. Seit über 12 Jahren arbeitet er als Customer Experience Experte, sowohl auf Instituts- wie auch auf Unternehmensseite. Im Rahmen seiner langjährigen Tätigkeit als Marketingforscher hat er sich auf implizite Verfahren zur Erhebung und Messung unbewusster Motive von Konsumenten spezialisiert.



Kuster Projektmanagement und Consulting UG

*Flora-Neumann-Str. 6
20357 Hamburg*

*Fon: +49(0) 40 / 432 8069-0
Mobil: +49(0) 171 / 323 4012
Fax: +49(0) 40 / 432 8069-11*

*Mail: Siegmund.Kuzmicki@kpmc.ag
Web: www.kpmc.ag*

Handelsregister Hamburg HRB 115 761

DIE ENTWICKLUNGSBERATER FÜR SHOPPING-CENTER
KUNDEN • BINDUNG • PERSPEKTIVEN

