

# Customer Relationship Management

Business Excellence Seminar



**„Mit CRM enorme Wettbewerbsvorteile schaffen!“**

## Inhalte

- ❑ Die Erfolgsmodule im systematischen CRM
- ❑ Moderne Verfahren zur Kundensegmentierung
- ❑ Erfolgsorientiertes Akquisitionsmanagement
- ❑ Kontinuierliche Kundenzufriedenheitsmessung
- ❑ Steigerung der Kundenbindung
- ❑ Professionelles Beschwerdemanagements
- ❑ Unterschätztes Potential: Rückgewinnungsmanagement

Die **INTERCONNECTION CONSULTING GROUP** ist ein international tätiges Unternehmen für Consulting, Training und Marketingforschung mit den Schwerpunkten Kundenorientierte Unternehmensführung, Marketing- und Vertriebsstrategie, Sales Excellence, Key Account Management, Customer Relationship Management, Human Resource Management, Führungskräfteentwicklung, Kundenbindung.

# 1. Die Erfolgsmodule im CRM

Mit System zum sicheren Erfolg

**Erfolgsmodule**  
 Kundensegmente  
 Akquisition  
 Kundenzufriedenheit  
 Beschwerden  
 Rückgewinnung

CRM gewinnt zunehmend an Bedeutung und gilt derzeit als das Management-Konzept, das langfristig den größten Wettbewerbsvorteil verspricht.

Der Paradigmenwechsel im Marketing hin zum kundenorientierten Marketing, die Veränderungen von Märkten, Technologien sowie gestiegene Kundenansprüche machen eine permanente Kundenorientierung erforderlich. Die Implementierung von CRM als ganzheitliche Strategie steigert den Unternehmenserfolg nachhaltig mit folgenden CRM Modulen:

- **Interessentenmanagement**
  - Neukundengewinnung
  - Leadmanagement
- **Kundenbindungsmanagement**
  - Kundenzufriedenheit
  - Kundenbindung
  - Beschwerdemanagement
- **Rückgewinnungsmanagement**
  - Kündigungsprävention
  - Kundenrückgewinnung

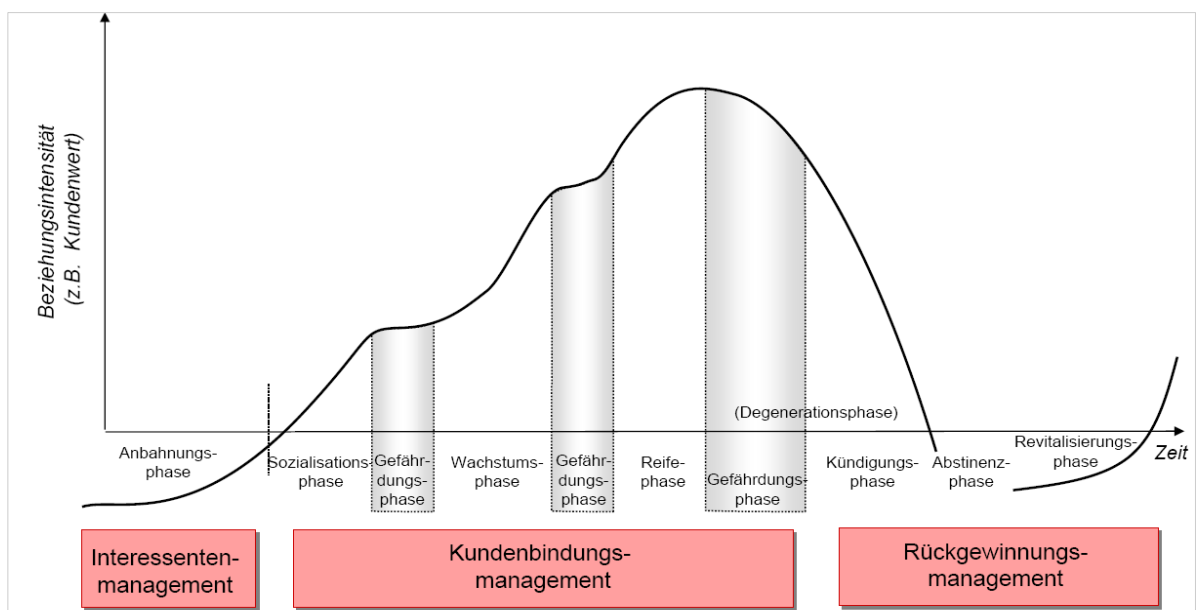
Wir zeigen Ihnen alle CRM Module im Detail für Ihr strategisches CRM-Konzept.



Die Erfolgsmodule im CRM

## Der Nutzen für Sie

- Sie kennen die Erfolgsmodule im CRM und können diese in Ihrem Unternehmen implementieren.
- Sie bauen strategische Wettbewerbsvorteile durch die Einführung von CRM auf.
- Sie erhalten eine komplette Methode zur Einführung von CRM in Ihrem Unternehmen.
- Sie erleben die Anwendung von CRM.
- Sie können Ihr spezifisches CRM-Konzept planen und erstellen.



Das Ziel von CRM: Den Kundenlebenszyklus verlängern



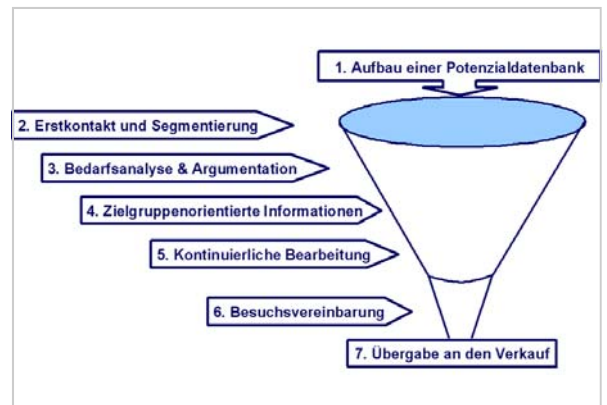
# 3. Neukundengewinnung

## Akquisitions- & Leadmanagement

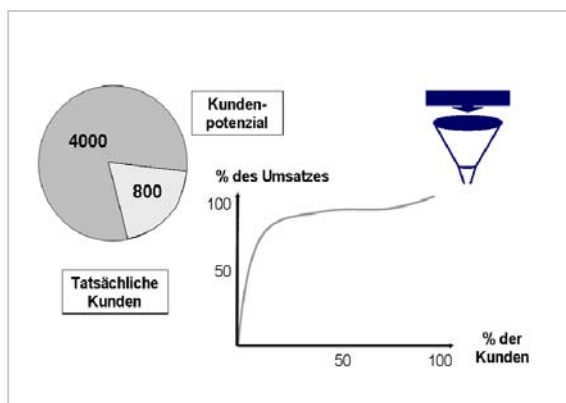
Erfolgsplanung  
Kundensegmente  
**Akquisition**  
Kundenzufriedenheit  
Beschwerden  
Rückgewinnung

Die professionelle Akquisition bei Interessenten und Neukunden ist ein zentraler und entscheidender Erfolgsprädiktor. Die Professionalität in der Akquisition liegt in einer überlegenen Akquisitionsstrategie und einem sehr ergebnisorientierten Akquisitionsmanagement.

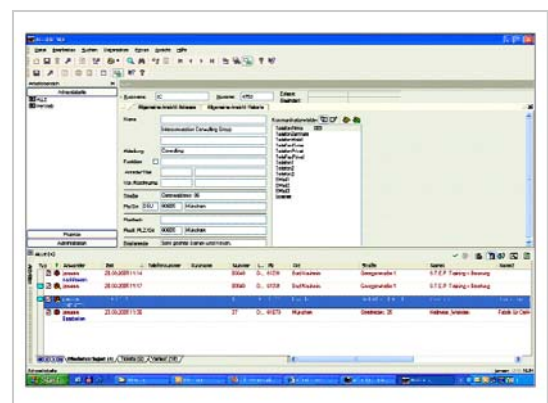
Sie erhalten ein schlagkräftiges System zum Aufbau eines wirkungsvollen Akquisitionsmanagements, das zu einer wesentlichen Steigerung Ihrer Verkaufserfolge beiträgt.



Akquisitionsmanagement



Die Potentialanalyse zeigt deutlichen Bedarf



CRM Excellence Software



Die arbeitsteilige Vorgehensweise

### Der Nutzen für Sie

- Sie holen mehr aus der bestehenden Kundenbeziehung
- Sie kennen Ihr ungenutztes Neukundenpotential
- Sie definieren einen arbeitsteiligen Akquisitionsprozess
- Sie führen ein professionelles Akquisitionsmanagement ein
- Sie nutzen bestehende oder neue EDV Tools

# 4. Kundenzufriedenheitsmessung

## Voraussetzung für die Kundenbindung

Erfolgsmodule  
Kundensegmente  
Akquisition  
**Kundenzufriedenheit**  
Beschwerden  
Rückgewinnung

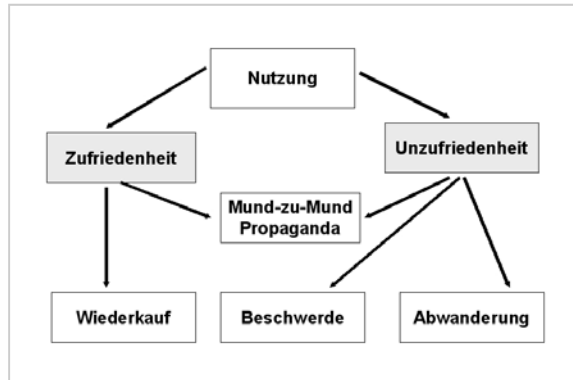
Die detaillierte Kenntnis über den Grad der Kundenzufriedenheit hilft dem Unternehmen die wirklichen Kundenbedürfnisse zu erkennen und sich gezielt um diese zu kümmern.

Das Customer Satisfaction Monitoring ist ein preiswertes Verfahren zur kontinuierlichen und kostengünstigen Kundenzufriedenheitsmessung.

Wir zeigen Ihnen verschiedene Verfahren zur Messung der Zufriedenheit Ihrer Kunden und zur Einführung eines Kundenbindungsmanagements.

Kundenzufriedenheitsfaktoren					
Kommunikation	Preiswürdigkeit	Lieferung	Qualität	Zuverlässigkeit	Service
Freundlichkeit	Relativer Preis	Schnelligkeit	Lebensdauer	Betreuung	Preis
Kompetenz	Preisniveau	Sondewünsche	Sicherheit	Reaktion	Qualität
Umfang	Nebenkosten	Problemlösung	Zuverlässigkeit	Kompetenz	Umfang
Erreichbarkeit	Preispolitik	Transport	Leistung	Proaktiv	Kulanz

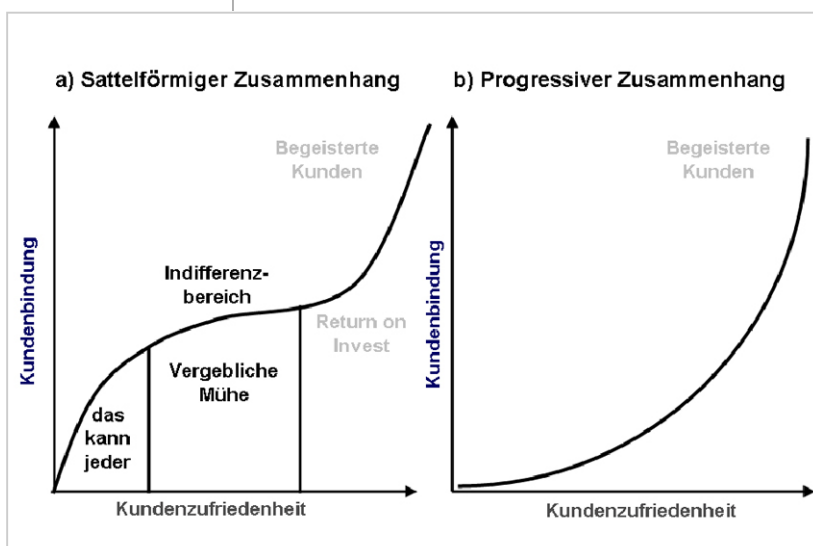
### Ermittlung der Kundenzufriedenheit



Zufriedenheit & Unzufriedenheit

	FOKUS INTERAKTION	FOKUS ZUFRIEDENHEIT	FOKUS BARRIEREN
Produktpolitik	Gemeinsame Produktplanung mit Kunden	Abgleichung Kundeninteressen Unternehmensintern	Technische Wechselbarrieren
Preispolitik	Gemeinsame Preisentwicklung	Sonderkonditionen für Stammkunden, Treuebonus system	Sonderkonditionen für Stammkunden
Kommunikationspolitik	Ständiger Kontakt Berücksichtigung von Befragungen	Kundenspezifische Angebotserstellung persönl. Betreuung	Emotionale Kundenbindung
Distributionspolitik	Integrierte Lösungen z. B. über Internet	Kundenfreundliche Bestell- und Liefermöglichkeiten	Kundenorientierte Standortwahl

Die 12 Faktoren der Kundenbindung



Zusammenhang Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

### Der Nutzen für Sie

- Sie wissen zu jeder Zeit wie Ihre Kunden denken und handeln
- Sie kennen die wichtigsten Faktoren für Kundenzufriedenheit
- Sie implementieren ein Kundenbindungssystem auf der Grundlage der 12 Faktoren der Kundenbindung

# 5. Beschwerdemanagement

Professionell, effizient, schnell

Erfolgsmodule  
 Kundensegmente  
 Akquisition  
 Kundenzufriedenheit  
**Beschwerden**  
 Rückgewinnung

Untersuchungen zeigen, dass sich die Mehrheit der unzufriedenen Kunden nach wie vor nicht beim betreffenden Unternehmen beschwert, **sondern stattdessen den Anbieter wechselt, sich bei Drittparteien beschwert oder negative Mund zu Mund Propaganda betreibt.**

Von den Kunden, die sich beschweren, ist zudem **nur die Hälfte zufrieden mit der Beschwerdebehandlung** des Unternehmens.

Fakten wie diese zeigen, dass hinsichtlich der Gestaltung eines Beschwerdemanagements noch erheblicher Professionalisierungsbedarf besteht. bzw. die Professionalität ihres Beschwerdemanagements zu beurteilen und zu verbessern.

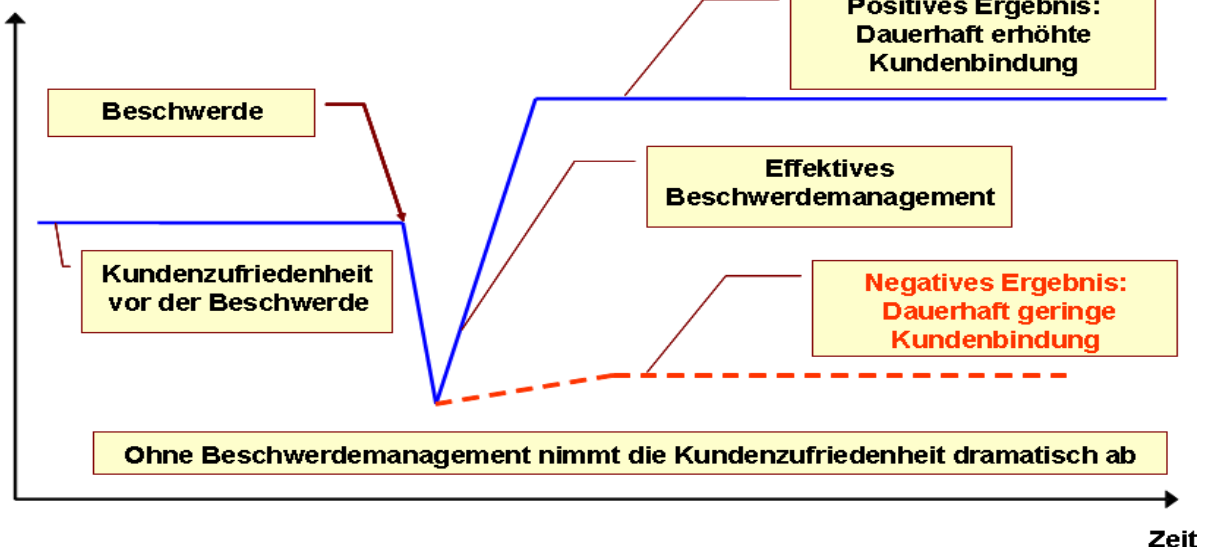
Ein professionelles Beschwerdemanagement und Nutzung der gewonnenen Informationen trägt stark zur Weiterentwicklung der Produkte und Services bei und verhindert Kundenabwanderung im vorhinein.

Ihre Kunden sind zufriedener und werden dadurch an Ihr Unternehmen gebunden.

Beim Kunden bewirkt die Nichterfüllung der Erwartungen einen erheblichen Spannungszustand der durch die Aktivität der Beschwerde gemindert wird.

Die **Customer Complaint Management Methode CCM**, hilft Unternehmen der verschiedensten Branchen ein professionelles Beschwerdemanagement einzurichten

## Kundenbindung



↑ Frequenz der Probleme	„regelmäßige kleine Ärgernisse“ Mittelfristig Fehlerquelle ausräumen!	„tödliche Fehler“ Sofort handeln!
	„vernachlässigbare Mängel“ Nur angehen, falls ohne hohen Aufwand zu beseitigen!	„folgeschwere Ausrutscher“ Systematische Ursache?
	→ Relevanz der Probleme	

Kategorisierung von Beschwerdegründen

## Der Nutzen für Sie

- Sie kennen gezielte Maßnahmen zur Steigerung der Kundenbindung.
- Sie wissen durch welche Faktoren Sie Ihren Kunden an Ihr Unternehmen binden.
- Sie richten ein professionelles Beschwerdemanagement ein und heben sich dadurch positiv vom Wettbewerb ab.

# 6. Kundenrückgewinnung

## Ein völlig unterschätztes Potential

Erfolgsmodule  
Kundensegmente  
Akquisition  
Kundenzufriedenheit  
Beschwerden  
**Rückgewinnung**

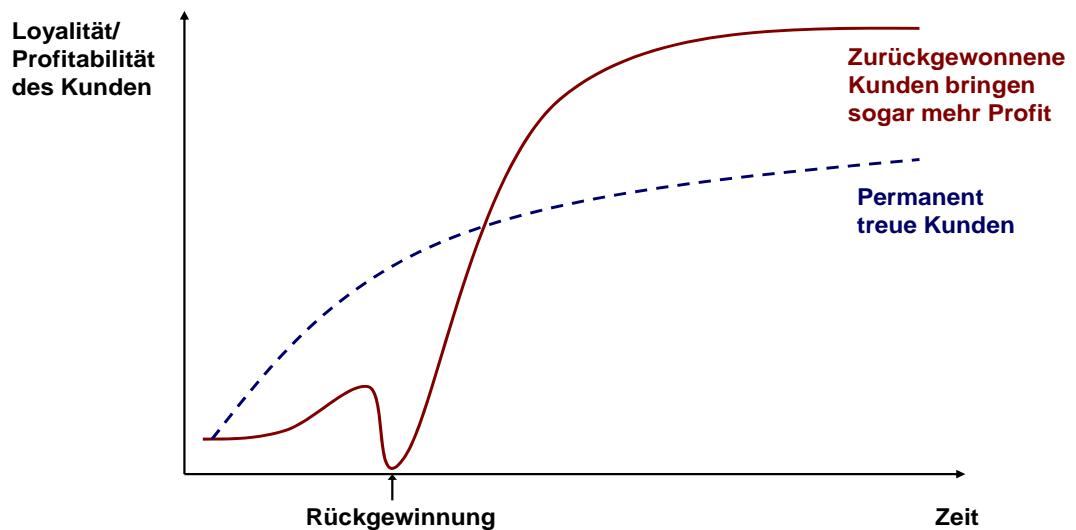
Nur wenige Unternehmen haben Kundenrückgewinnung als Quelle von Wettbewerbsvorteilen und Profitabilität bisher erkannt und systematisch erschlossen, obwohl sie sich als äußerst rentabel erweist.

Wir zeigen Ihnen, aus welchen Gründen Kunden Ihr Unternehmen verlassen und wie sie diese schnell und unkompliziert zurück gewinnen können.

### Der Nutzen für Sie

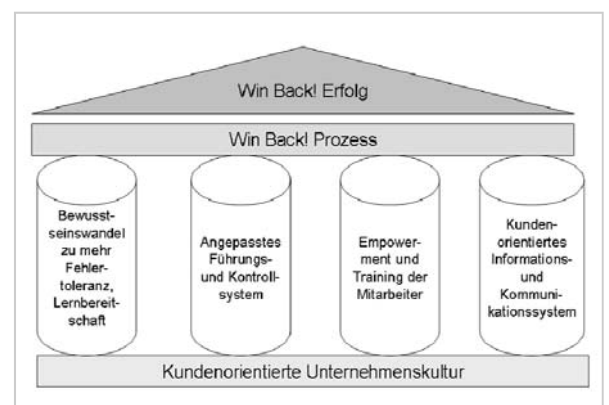
- Sie erkennen das unterschätzte Potential von Kundenrückgewinnung.
- Sie wissen wie Sie ein professionelles Rückgewinnungsmanagement einrichten.
- Sie erhöhen Ihre Umsätze durch erneute Käufe ehemaliger Kunden.
- Sie machen aus verlorenen Kunden wieder loyale Stammkunden.

## Win Back! Erhöhung der Loyalität/Profitabilität



1. Abgewanderte Kunden gezielt identifizieren
2. Abwanderungsursachen analysieren und beseitigen
3. Segmentierung und Setzen von Prioritäten
4. Prävention statt Reaktion
5. Schnell und transparent handeln
6. Faire Wiedergutmachung anbieten
7. Den Prozess im Griff haben
8. Den Kunden gut behandeln
9. Nachbearbeitung
10. Messung des Rückgewinnungserfolgs

WIN Back - Zehn Stufen zum Erfolg



Anpassung von Strukturen und Systemen

Interconnection  
Consulting Group  
Osterwaldstraße 96  
80805 München  
Tel +49 89 368143 0  
Fax + 49 89 368143 55

## Faxantwort +49 89 368143 55

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir interessieren uns für Ihre Inhouse-Seminare

- Customer Relationship Management**
- Beschwerdemanagement**
- Rückgewinnungsmanagement**
- Neukundengewinnung**

### Absender

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Abteilung/Funktion

\_\_\_\_\_  
Firma, Straße, PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Tel, Fax, Email

### Weitere Leistungsangebote

Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu folgenden Themen:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Customer Relationship Management       | <input type="checkbox"/> Neuro Marketing & Sales        |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde- & Rückgewinnungsmanagement | <input type="checkbox"/> Sales Excellence               |
| <input type="checkbox"/> Key Account Management                 | <input type="checkbox"/> Verkaufsteams führen           |
| <input type="checkbox"/> Wirkungsvolle Mitarbeiterführung       | <input type="checkbox"/> Persönliche Erfolgsplanung     |
| <input type="checkbox"/> Neukundengewinnung & Leadmanagement    | <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmanagement       |
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement                     | <input type="checkbox"/> Psychologie für Führungskräfte |
| <input type="checkbox"/> _____                                  | <input type="checkbox"/> _____                          |
| <input type="checkbox"/> _____                                  | <input type="checkbox"/> _____                          |