



Schweikart & Winkler GmbH & Co. KG
Kommunikationsdienstleistungen
Marktstraße 27 * 35390 Gießen

Schweikart & Winkler
Service für gute Kundenbeziehungen

Was machen wir?

Ein Beispiel . . .

Unternehmensberatung
Dialog-Center
Sekretariatsservice
Telefontraining

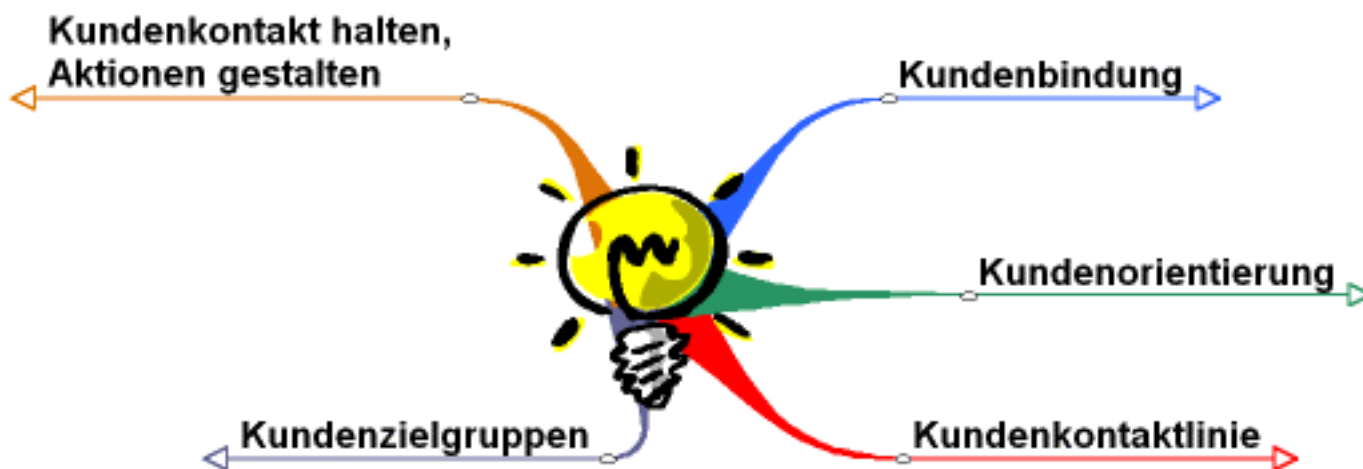


Unser Thema heute:

Kundenbindungsaktionen

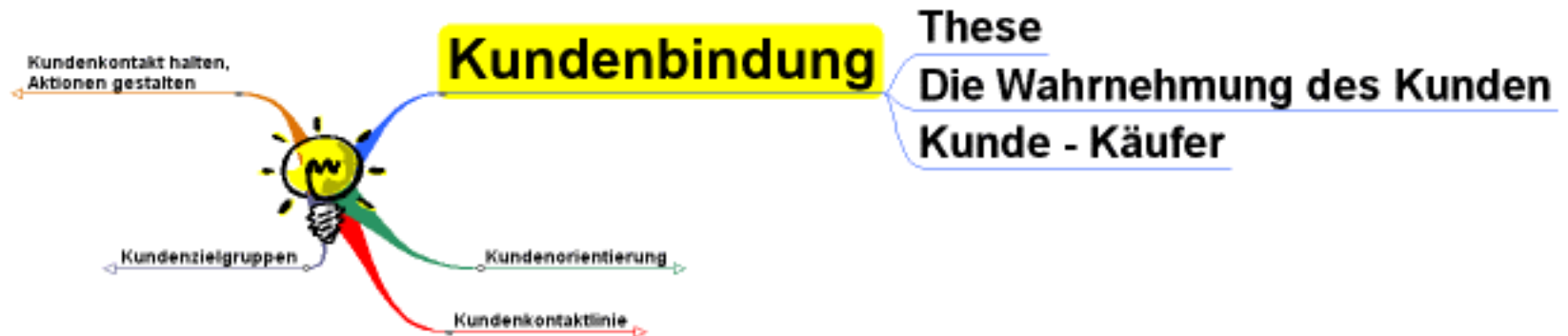
gestalten

Kundenbindungsaktionen gestalten



Kundenbindung

Kundenbindungsaktionen
gestalten



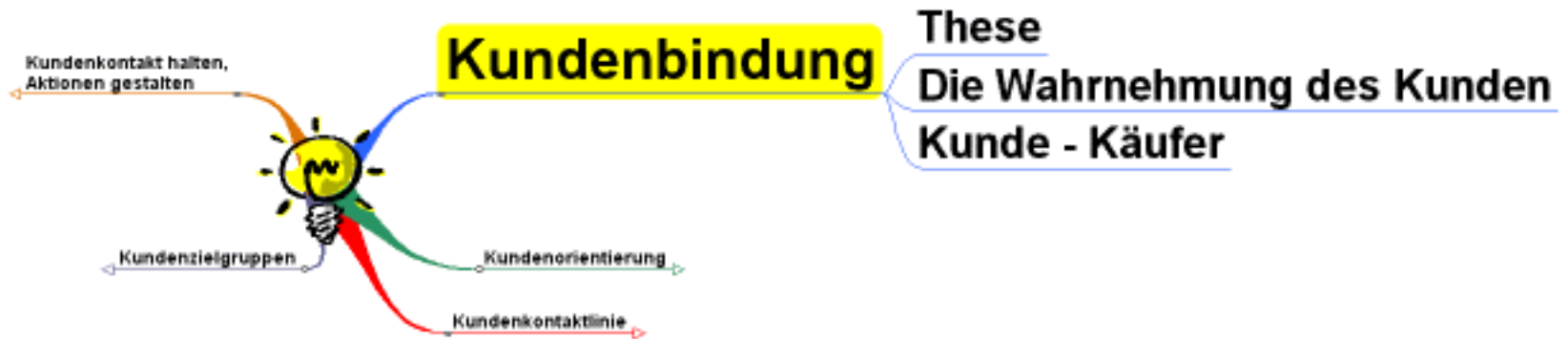
Die These

Immer mehr Kunden binden sich immer weniger an Ihre Lieferanten, auch wenn sie zufrieden sind.

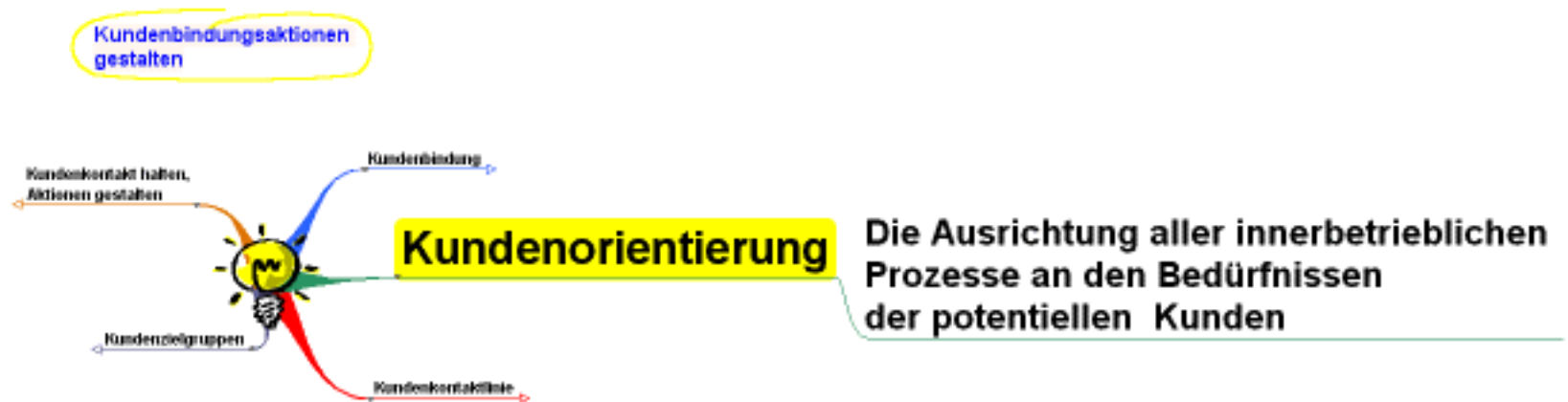
Denn: Produkte werden austauschbar, die Preise sind in etwa vergleichbar.

Kundenbindung

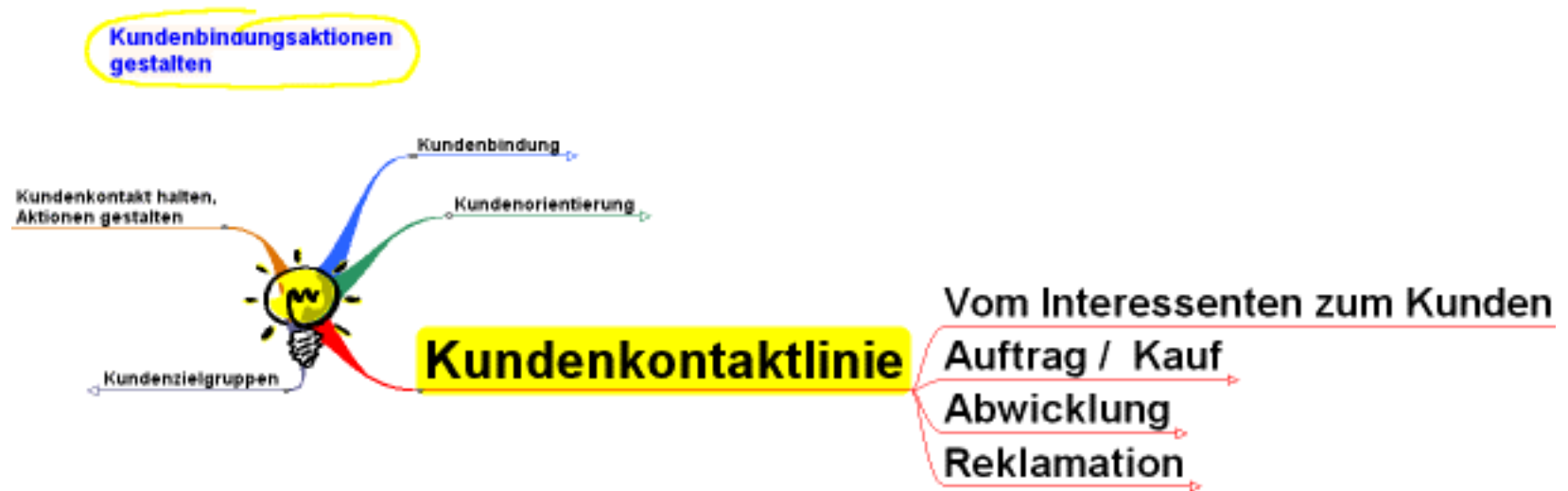
Kundenbindungsaktionen
gestalten



Kundenorientierung



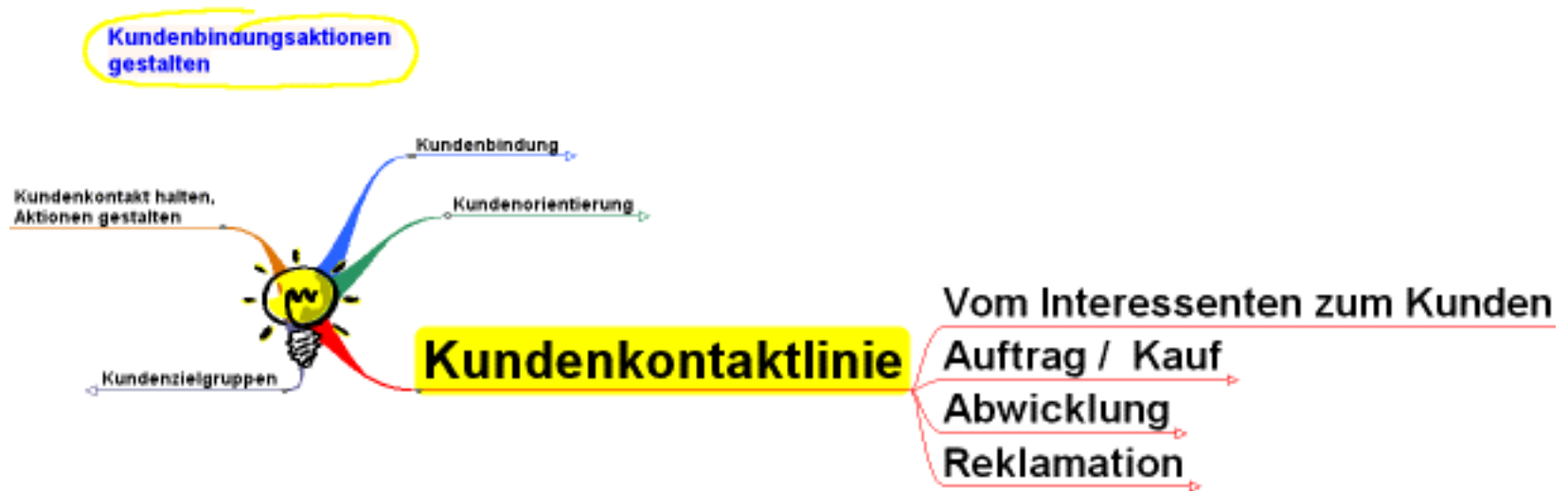
Kundenkontaktlinie



Vom Interessenten zum Kunden

- Definition der Zielgruppe
- Adressbeschaffung
- Werbung
- Interessent?
- Außendienst?

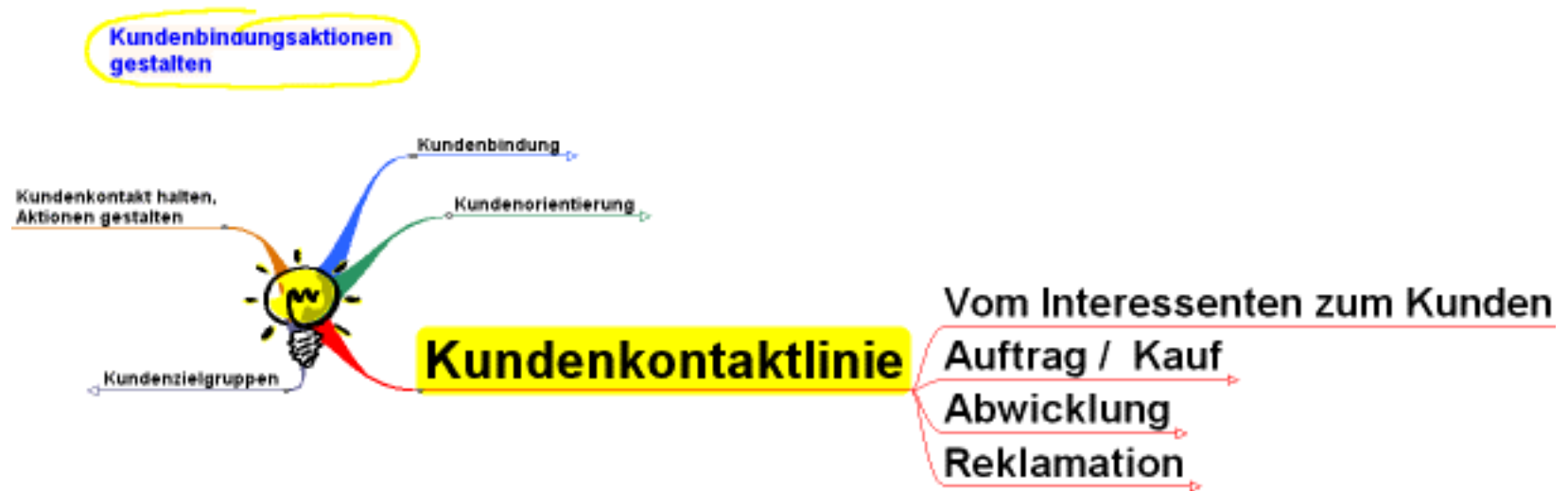
Kundenkontaktlinie



Auftrag / Kauf

- Angebot(e)
- Verhandlungen
-
-
- Vertrag

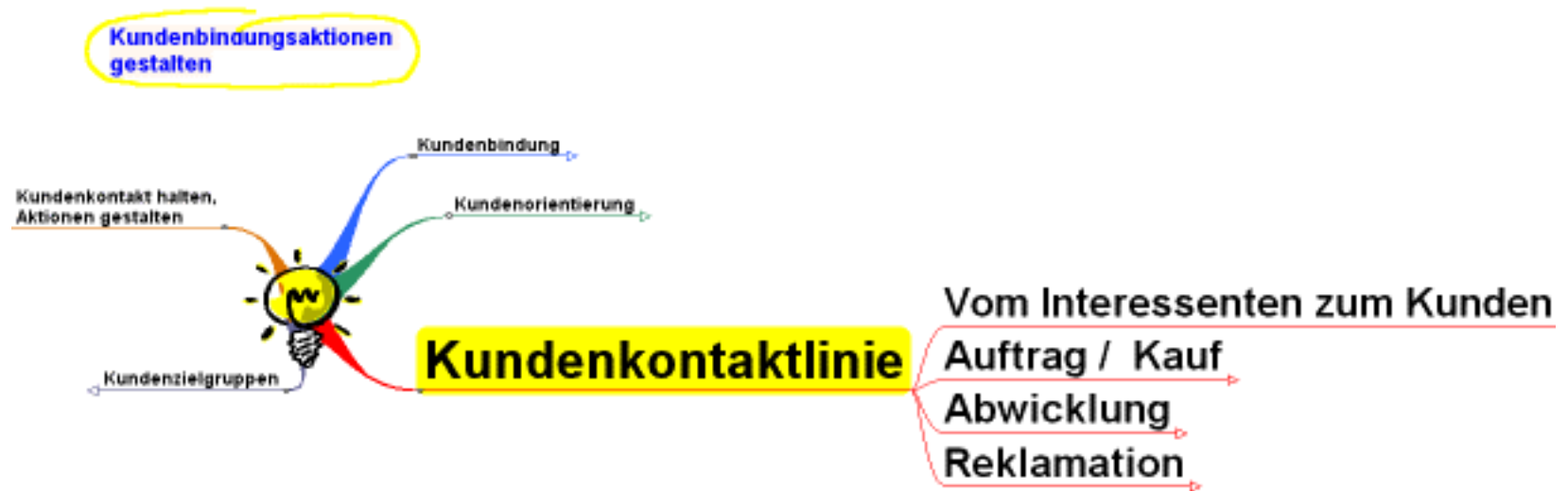
Kundenkontaktlinie



Abwicklung

- Erbringung Dienstleistung, Produktion
- Auslieferung, Lieferschein
- Rückfragen des Kunden beantworten
- Rechnung
- Mahnung - Inkasso

Kundenkontaktlinie

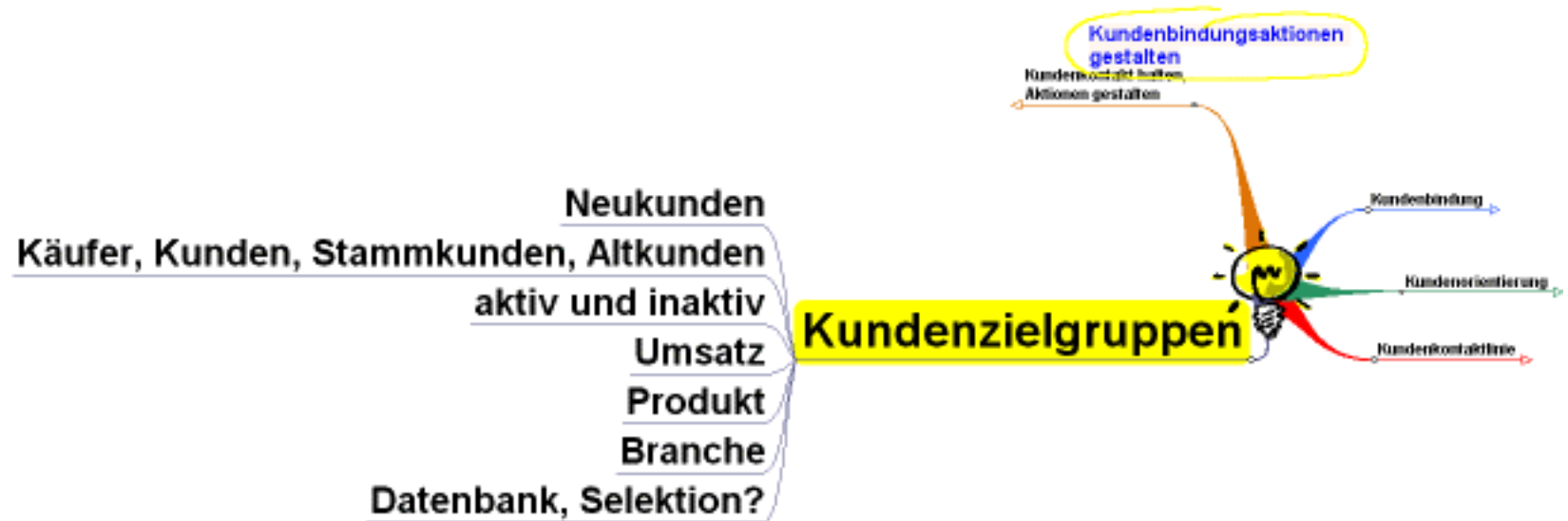


Reklamation

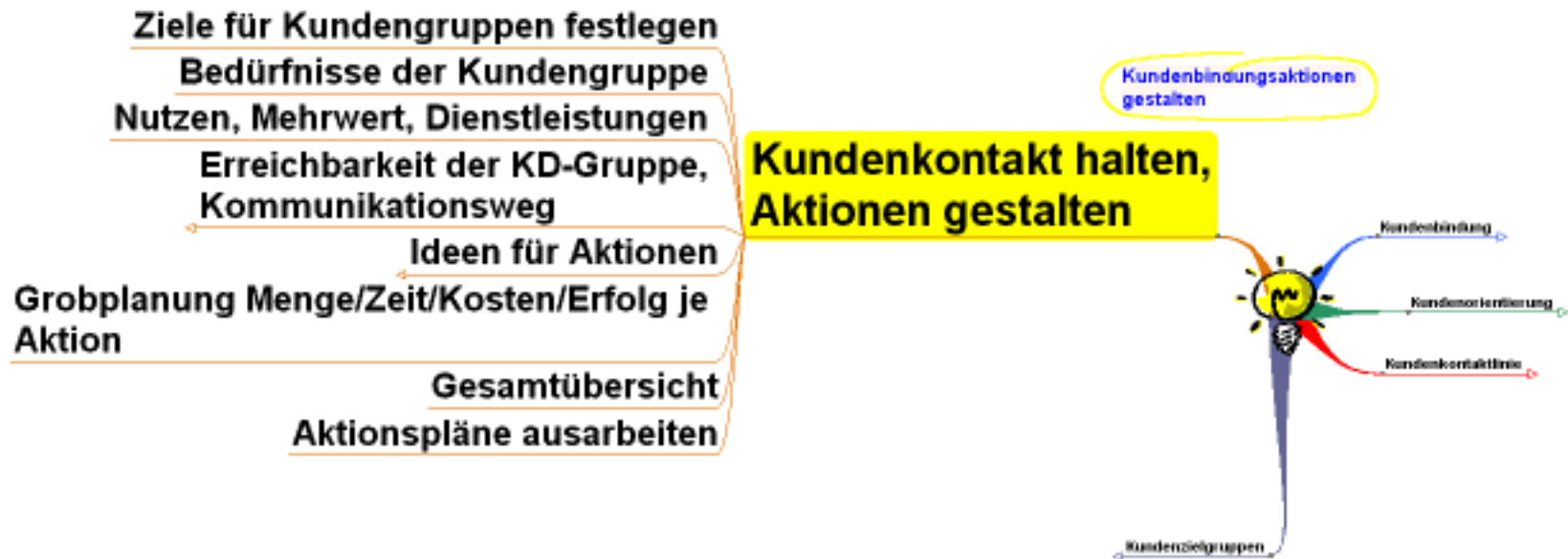
- Hinter jedem reklamierenden Kunden stehen 26 Kunden die schweigen
- Der unzufriedene Kunde spricht mit 8 – 15 Anderen
- Einen Neukunden zu gewinnen ist 5 x teurer als der Erhalt eines „Altkunden“
- 99% der unzufriedenen Kunden kaufen nicht mehr bei uns

Abwicklung? ! ?

Kundenzielgruppen



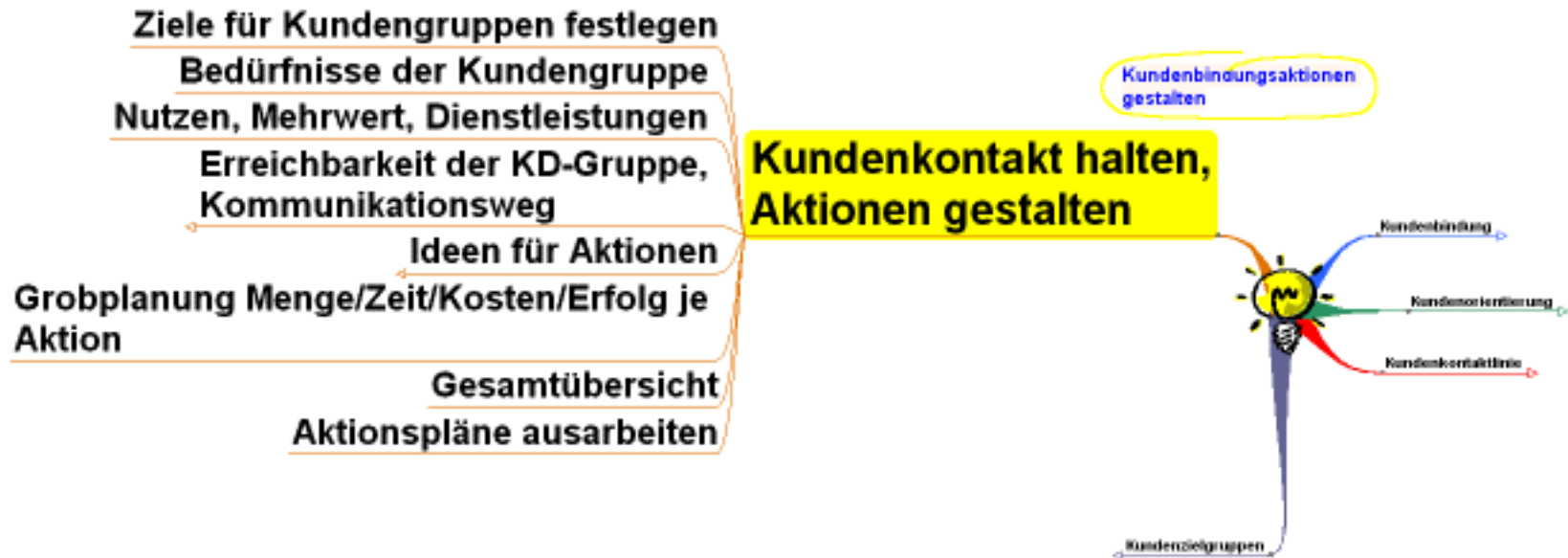
Kundenkontakt halten, Aktionen gestalten



Ziele für Kundengruppen festlegen

Beispiele

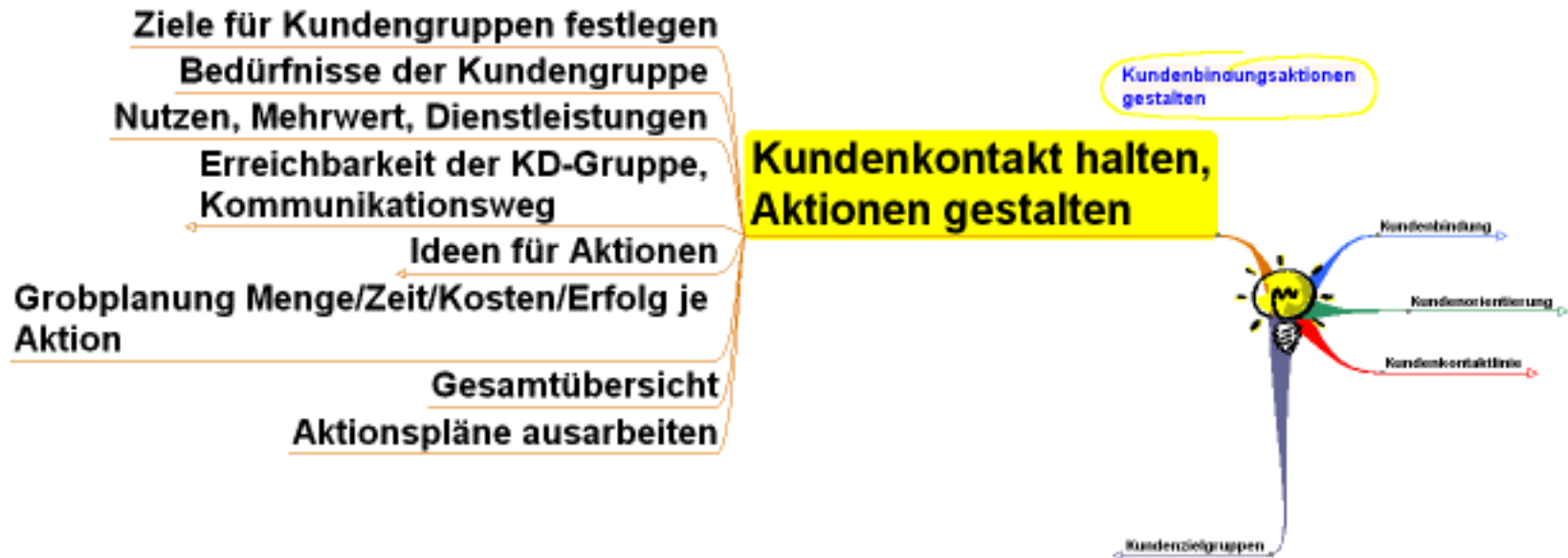
Kundenkontakt halten, Aktionen gestalten



- Was will der Kunde wirklich?
- Kenne ich die Wünsche meiner Kunden?
- Wie kann ich die Bedürfnisse meiner Kunden befriedigen?

„Finde Wünsche und erfülle Sie“

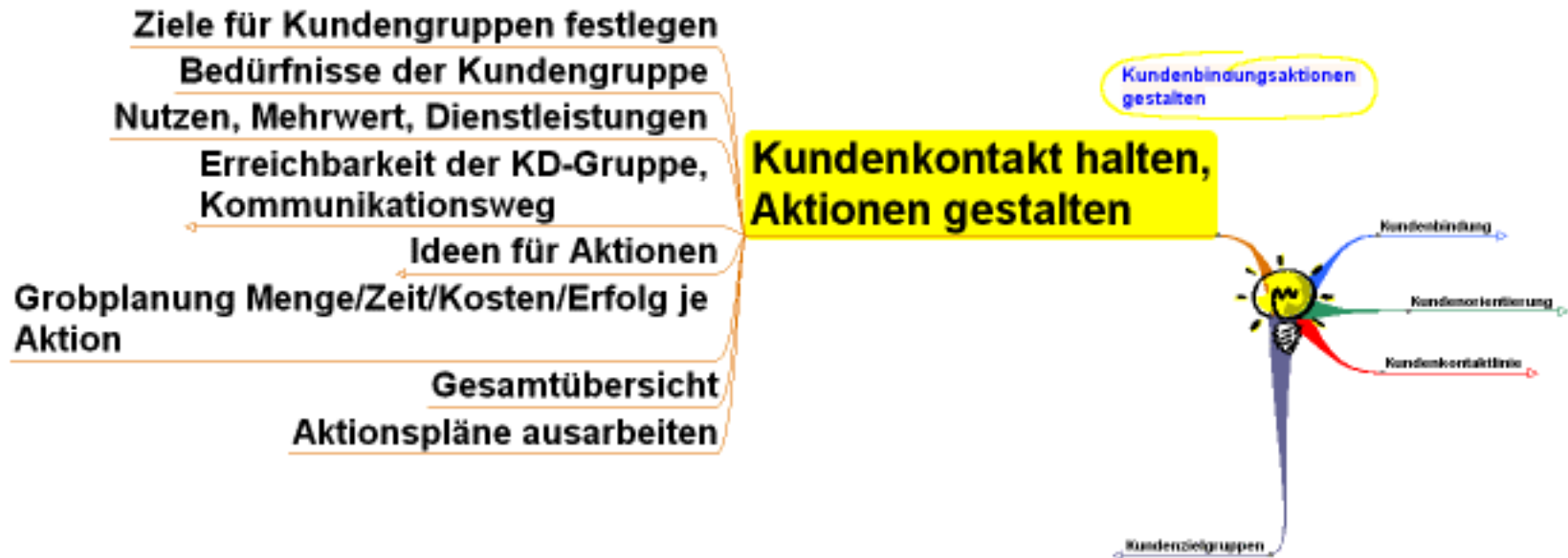
Kundenkontakt halten, Aktionen gestalten



Kommunikationsweg

Beispiele

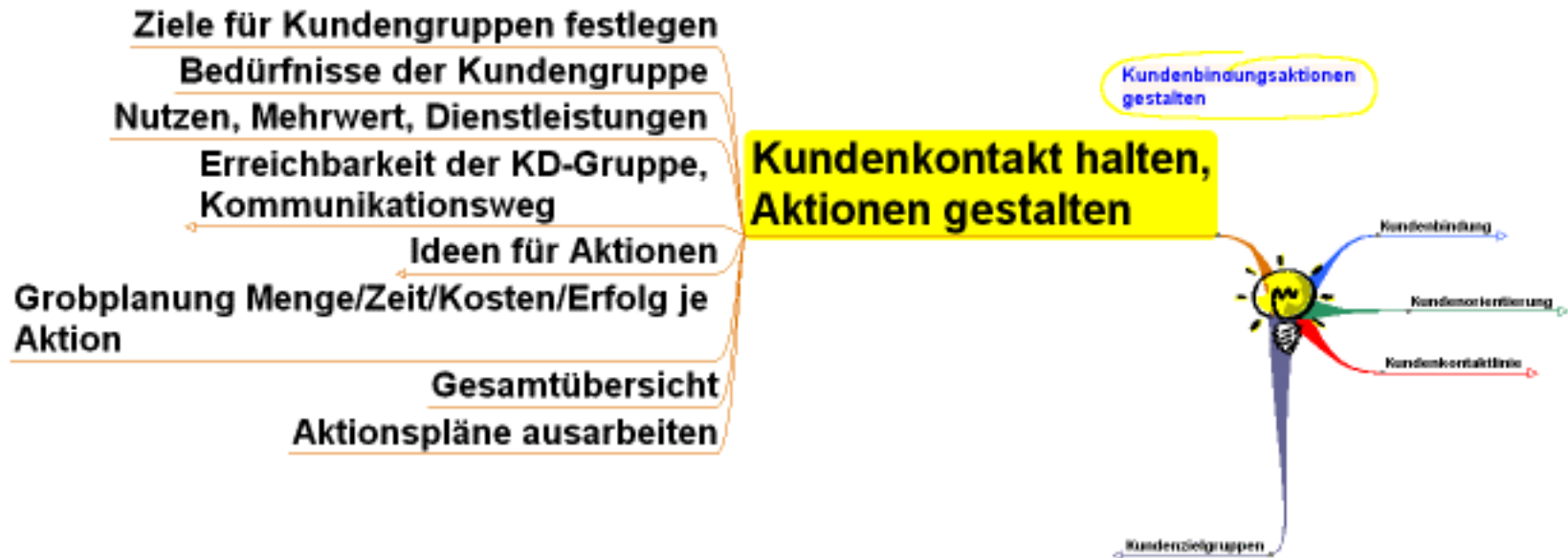
Kundenkontakt halten, Aktionen gestalten



Ideen für Aktionen

Beispiele

Kundenkontakt halten, Aktionen gestalten



Checkliste Aktionsplanung

Aktionsname:

Damit das Kind benannt werden kann

Kundenzielgruppe:

An wen ist die Aktion gerichtet? Je genauer hier beschrieben, desto besser später beurteilt.

Zielsetzung:

Was soll erreicht werden? Ziele müssen immer qualitative und/oder quantitative Merkmale haben. Am Schluss ist sonst nicht messbar / zu beurteilen, ob die Aktion erfolgreich war.

Aktionsbeschreibung:

In wenigen Worten Aktion beschreiben (genauer wird´s unter Ablauf).

Menge:

Stückzahlen, auch wenn zunächst nur geschätzt. Am Ende weiss man es dann genauer.

Checkliste Aktionsplanung



Ablauf:

Was soll in welcher Reihenfolge im Lauf der Aktion geschehen, wer ist verantwortlich. Der Maßnahmenplan am Schluss ist nur dazu da die noch offenen Aktivitäten aufzuzeigen.

Zeitplan:

Start, evt. Meilensteine und Schlusspunkt bestimmen. Dann wird gemessen, ob erfolgreich oder nicht.

Kosten der Aktion:

Druckerei, Porto, Handzettel, Anzeigen, Callcenter, Event . . .

Bewertungskriterien:

Anhand welcher Merkmale soll der Erfolg gemessen werden.

Sonstiges:

Was noch so von Bedeutung wäre . . .

Ort, Datum, Unterschrift

Verteiler:

Extra, Maßnahmenplan: Wenn zusätzliche Aufgaben verteilt werden müssen