

KUNDEN ERFOLGREICH BINDEN

KUNDENBINDUNGSMANAGEMENT

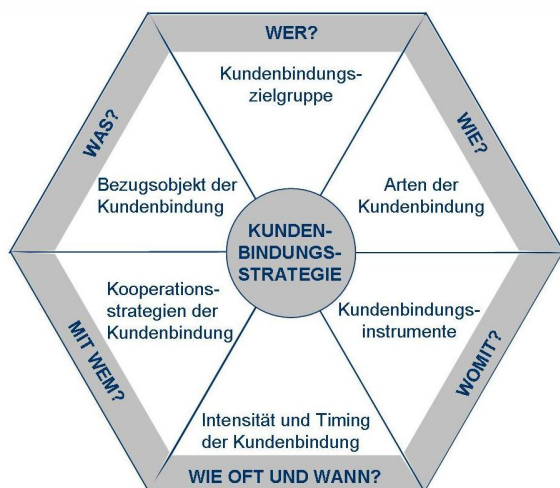
Ein wichtiger Baustein zur Kundenorientierung

Dieser Workshop ist für Unternehmen gedacht, die Kundenbindungsmaßnahmen umsetzen oder das bestehende Kundenbindungsmanagement mit frischen Ideen versorgen wollen.

In diesem Workshop erhalten Sie

- ▶ Informationen und Anregungen für ein grundlegendes Verständnis und eine erfolgreiche Umsetzung von Kundenbindungsmaßnahmen in Ihrem Unternehmen
- ▶ Methoden und Ansätze, Ihr Kundenbindungsmanagement nachhaltig zu verbessern
- ▶ Anleitungen für Ziele, Strategien und Maßnahmen einer dauerhaften Kundenbindung
- ▶ Die 6 notwendigen Schritte für den richtigen Kundenbindungs-Mix

Kundenbindung gewinnt immer mehr an Bedeutung und ist einer der wichtigsten strategischen Erfolgsfaktoren unserer Zeit. Jedes Unternehmen muss über neue Wege der Kundenbindung nachdenken. Kundenbindungsprogramme gibt es nicht von der Stange. Sie müssen individuell konzipiert und auf die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst werden.



Praktische Elemente

Im praktischen Teil dieses Workshops werden im Rahmen eines 6 Schritte Programms die wichtigsten Elemente einer erfolgreichen Kundenbindungsstrategie mit Ihnen erarbeitet.

Sie geben Antworten auf Fragen wie:

- ▶ Welche Bezugsobjekte sind möglich und sinnvoll?
- ▶ Nach welchen Kriterien kann segmentiert werden?
- ▶ Wie können einzelne Kundengruppen gebunden werden?
- ▶ Welche Kundenbindungsinstrumente bringen Erfolg?
- ▶ Welche Maßnahmen, wann und wie oft einsetzen?
- ▶ Gibt es Potential für Kooperationen?

Allgemeine Elemente

Im allgemeinen Teil dieses Workshops erhalten Sie vertiefende Informationen zu Themen wie:

- ▶ Kundenorientierung als strategisches Steuerungselement
- ▶ Von Kundenorientierung zu Kundenbegeisterung
- ▶ Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Loyalität
- ▶ Kontrolle des Kundenbeziehungsmanagements

Workshopinfos

- ▶ ab 2-3 Stunden Vor-Ort Workshop für
- ▶ Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb sowie Geschäftsführung zur
- ▶ Erhebung des Status Quo des eigenen Kundenbindungsmanagements und
- ▶ Evaluierung des Potentials für neue, frische Ideen zur Kundenbindung

Weitere Aspekte, die in diesen Workshop integriert werden können:

- ▶ Inwieweit rechnet sich der Einsatz einer Customer Relationship Management (CRM) Lösung im Unternehmen?
- ▶ Der Customer Lifetime Value (CLV) als strategische Unternehmenskennzahl
- ▶ Kriterium Kundenzufriedenheit zur Verbesserung der Kundenbindung: zufriedene Kunden—treue Kunden?