

## Kunden dauerhaft binden - Kundenbeziehungsmanagement (CRM)



### Der Kunde steht im Mittelpunkt - oder gerade dadurch im Weg?

Neukundengewinnung ist sehr schwer und kostenintensiv. Mehr und mehr rückt die Kundenbindung in den Fokus der Firmen. Ein effektives Kundenbeziehungsmanagement ist deshalb wichtiger denn je. Wie schafft man es, Kunden zu erhalten, sie zu Stammkunden zu machen und sie dauerhaft serviceorientiert zu betreuen, ohne die Kosteneffizienz aus den Augen zu verlieren? Lohnt es sich überhaupt für kleine und mittlere Unternehmen? Dieses Seminar beantwortet diese und viele weitere Fragen und gibt einen umfassenden Einblick in die Kunst des Customer Relationship Management.

#### Aus dem Inhalt:

- ABC - Kundenanalyse
- Data-Warehouse, Datenbanksysteme
- Servicekontrolle und potentielles Umsatzvolumen
- Möglichkeiten und Varianten zur Kundenbindung
- Kosteneffizienz, Aufwand-Nutzenprinzip

*„Die einzig wirkliche Bedeutung des Wortes Erfolg ist, mehr und besseren Kundendienst zu geben als man von Ihnen erwartet, ganz gleich, was Sie versprochen haben mögen.“*

O.G. Mandino

