



Was bringt Customer Relationship Management?

Neue Kunden zu gewinnen ist teurer, als bestehende Kunden zu halten. Customer Relationship Management verrät, welche Ihrer Kunden am wertvollsten sind.

Das können Sie mit CRM erreichen:

- Höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Kundenbindung
- Höhere Transparenz der Kundendaten
- Optimierte Unternehmensprozesse (Marketing, Vertrieb, Service)
- Auf die Kundenbedürfnisse angepasste Kundenansprache
- Zielgerichtete und kostengünstigere Marketing- und Vertriebsaktionen
- Schnellere und effizientere Akquisition neuer Kunden
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

Customer Relationship Management (CRM) ist eine Unternehmensstrategie, die ihren Blick auf den Kunden richtet. Ziel ist es, das Geschäft mit den bestehenden, profitablen Kunden systematisch auszubauen. Auf der anderen Seite soll die Akquisition neuer Kunden so effizient wie möglich gestaltet werden.

Für beides, Kundenbindung und Kundengewinnung, werden verlässliche Informationen benötigt. Doch was wissen wir über unsere Kunden wirklich? Was kosten uns Marketing, Vertrieb und Service tatsächlich?

Gezielte Auswertung von Kundenbeziehungen

Mit CRM legen Sie den Grundstein für ein effektives Kundenmanagement und eine steigende Wertschöpfung. Jeder Kunde erscheint schärfer und differenzierter. Sie lernen täglich mehr über seine Bedürfnisse und Vorlieben. Das schafft Raum für neue Angebote und neue Geschäfte. Zu beiderseitigem Nutzen: Denn Kundenbindung und -loyalität steigen, wenn sich Kunden richtig verstanden und behandelt fühlen.

Grundstein für höhere Wettbewerbsfähigkeit

CRM ist die Basis für die gezielte Auswertung von Kundenbeziehungen: Ist wirklich jeder Kunde für Ihr Unternehmen wertvoll? Mit welchen Kunden machen Sie welchen Umsatz? Und wie viel Zeit kosten welche Kunden?

Je mehr Sie über Ihre Kunden wissen, umso besser können Sie Ihr Geschäft an ihnen ausrichten und Ihre Energien an der richtigen Stelle investieren: Wählen Sie die richtigen Kommunikationskanäle? Und welche Marketingmaßnahmen sind wirklich erfolgreich? Gezieltes CRM beantwortet alle diese Fragen. So steigern Sie langfristig die Effizienz bei der Neukundengewinnung und den Wert Ihrer Bestandskunden.