

# reACT

Customer Response Management

“Wie man seine wichtigsten Kunden noch wertvoller macht”



## Evidenz

- Eine Studie\* unter 362 CEOs hat ergeben, dass
  - 96% der CEOs ihre Firma für kundenorientiert halten
  - 80% von ihnen überzeugt sind, den Kunden überlegenen Mehrwert zu bieten
  - Jedoch nur 8% ihrer Kunden stimmen darin überein!!
- CEOs haben eine verzernte Sicht, weil ihr Kundenbarometer ihnen 80% Zufriedenheit signalisiert.
- Was es ihnen nicht sagt, ist dass...
  - nur 10-20% der Zufriedenen „FANS“ sind, die loyal sind und dich weiterempfehlen
  - Der Rest der Zufriedenen bestenfalls „gleichgültig“ ist
  - „FANS“ bis zu 5 Empfehlungen an Freunde und Bekannte machen
  - 3-5 „FAN“ Empfehlungen durch negative PR eines Unzufriedenen egalisiert werden
  - nur 10% der Unzufriedenen sich beschweren
  - 70-80% der Unzufriedenen durch schnelle Reaktion wieder gebunden werden

\*) Quelle: Bain & Company



## Lösung

### Customer Response Systems anstelle von Umfragen:

- Bis zu 60% Rücklaufquote
- Identifizierte Quelle
- Kurze, aber entscheidende Fragen
- Stunden/Tage nach der „Erfahrung“
- FANS und Unzufriedene als CRM Datum
- Wiedergutmachung für Unzufriedene
- Tiefeninterviews mit „FANS“
- Erkennen der Schwachstellen
- Austausch der „Best Practices“
- Ideen Management
- Statistisches Sampling
- Anonym
- Mehrseitige Fragebogen
- Wochen/Monate nach der „Erfahrung“
- Zufriedenheitsdaten pro Service
- Identifikation von Problembereichen
- Fokus Gruppen/ Kundenpanels
- Bewertung von Organisationseinheiten
- Rechtfertigung / Schuldzuweisung
- Problem Management

**Handlungsorientierte, aktuelle Information anstelle allgemeiner Aussagen!**



## Vorteile

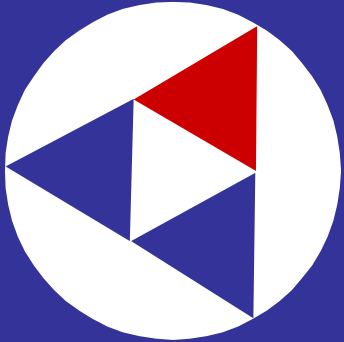
- Integration & Straffung des Feedback Prozesses
- Segmentierung der Kundenbasis nach emotionalem Engagement
- Kundenansprache zeitnah und adequat



### Effektives Loyalitätsmanagement

- Laufendes Feedback
- CRM Integration
- Gezielter Ressourceneinsatz
- Mitarbeitergeführte Verbesserung

**Straffung von Feedback Prozessen und Integration in CRM**



**wilfriedmanhart**  
customer excellence management

Dipl.Ing. Wilfried Manhart, MBA  
CH-7304 Maienfeld, Grabenstrasse 4  
Tel: +41 (0)81 511 0179  
email:manhart.cemco.ch  
web: www.cemco.ch



## Erfahrung, der Sie vertrauen können

Know-How im internationalen Direktverkauf, Marketing, Service und der strategischen Geschäftsentwicklung durch mehr als 15 Jahre Erfahrung in gehobenen Führungspositionen bei einem Spitzenunternehmen der Bauzulieferindustrie

### **Strategie Entwicklung**

Service Strategie  
Business Unit Strategie  
Strategische Planung  
Business Modellierung  
E-Business Strategie

### **Marketing Führung**

Industrielle Segmentierung  
Multi-Channel Preisstrategie  
Innovations Management  
Market und Kundenforschung  
Markenführung

### **Operative Führung**

Weltweite Service und Reparatur  
Direktverkauf  
Serviceentwicklung & -vermarktung

### **Verkaufsführung**

Key Account Management  
Kanalentwicklung

### **Controlling & Finanz**

Kundenprofitabilität  
Key Performance Indicators  
Portfolio Management  
Anerkennungs- &  
Belohnungssysteme

**Mehr? [www.cemco.ch](http://www.cemco.ch)**