

# CRM Kundenbetreuung und -bindung

Ihre Kunden sind Ihr Kapital! Wir helfen Ihnen, sie optimal zu betreuen und an Ihr Unternehmen zu binden.

- **Entwicklung von Kundenbetreuungs- und -bindungskonzepten**
  - Definition der Zielgruppen und Ermittlung von Kundenbedürfnissen
  - Beleuchtung und Analyse von vorhandenen CRM-Prozessen
  - Erarbeitung von CRM-Soll-Abläufen und Machbarkeitsprüfungen
  - Definition von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen
  - Erstellung unternehmensspezifischer CRM-Konzepte / Betreuungsprogramme, z.B. Kundenclubs, -cards etc.
  - Analyse des Kundenwertes (life time value)
  - Zuordnung von Kundengruppen zu Betreuungsprogrammen (Kundensegmentierung)
- **Umsetzung von CRM-Programmen**
  - Beratung bei der Auswahl von CRM-Softwarelösungen und Dienstleistern
  - Implementierungs- und Customizing-Unterstützung
  - Projektmanagement zur Sicherstellung der definierten Umsetzungserfolge und Quick-Wins
- **Operative Betreuung von CRM-Programmen**
  - Von der telefonischen Betreuung Ihrer Kunden bis hin zur Übernahme aller Funktionen eines Customer Care Center
  - Unterstützung als CRM-Lead-Agentur bzw. CRM-Programm-Zentrale
  - Realisierung von Kunden-Kampagnen
  - Betreuung von Beschwerdemanagement und Kundenrückgewinnungsprogrammen
  - Regelmäßiges Adressmanagement
  - Hosting und Administration von Kunden- und Interessenten-Datenbanken
- **Erfolgskontrolle der Kundenbindung**
  - Implementierung der Kontrollinstrumente (z.B. Kundenzufriedenheits- und Beschwerdemanagement, Churn Management)
  - Unterstützung beim laufenden Monitoring



**CRM-Programme: Von der Konzeption über die Implementierung bis zur Betreuung und Erfolgskontrolle**  
 → alles aus einer Hand!