

Kundenbindung durch Prozessexzellenz in der Maschinen- und Metallindustrie

Thomas Rogler,
Solution Manager CE
LAWSON Software
thomas.rogler@de.lawson.com

LAWSON

Eventsponsor

HASLERSTIFTUNG

Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner

Handelszeitung



netzwoche

- Kundenbindung ist das Ergebnis aus der Gestaltung eines Angebots, das dem Kunden für die Dauer des Lebenszyklus eines Bedürfnisses einen dauerhaften Nutzen bringt und dadurch eine über einen einmaligen Kaufentscheid hinausgehende wirtschaftliche Beziehung zwischen Anbieter und Kunde begründet.

Kundenbindung durch Prozessexzellenz



- **Kundenbindung ... nicht nur das Produkt entscheidet**
 - **durch persönliche Bindung**
 - **durch verknüpfte operative Prozesse**
 - **durch Sicherung von Ressourcen**
 - **durch CRM**

■ Der Persönlichkeits-Faktor

- people buy from people
- Betrachten Sie Ihre Kunden nicht länger als statische Wesen. Nutzen Sie die dynamischen Profile Ihrer Kunden, welche sich bereits in Ihrem Warenwirtschaftssystem befinden.
- Gerade Kunden von großen Unternehmen wissen die Vorteile eines persönlichen Ansprechpartners zu schätzen: kein mühsames Durchfragen bis zum zuständigen Mitarbeiter. Bei Wünschen oder Problemen wendet man sich einfach an "seinen" Kundenbetreuer.

- **Der "Zur richtigen Zeit am richtigen Ort"-Faktor**
 - **Der richtige Zeitpunkt ist immer dann, wenn ihr Kunde etwas von Ihnen braucht**
 - **Gerade bei Verbrauchs-Produkten**
 - **Und speziell im Service**
 - **Wichtig ist, die Bedürfnisse des Kunden genau zu kennen**

■ Kundenbindung durch Sicherung von Ressourcen

■ Der Exklusivitäts-Faktor

- Events oder exklusive Informationen, die für "Normal"-Kunden nicht zugänglich sind

■ Der Service-Faktor

- Wichtig ist ein echter Zusatznutzen für den Kunden

■ Der Qualitäts-Faktor

- Werte binden

■ Der Kulanz-Faktor

- Es geht immer mal etwas schief.

Kundenbindung durch Prozessexzellenz



- **Stellenwert von Business Software für die Kundenbindung**
- **Kundenbindung und Kundenzufriedenheit zum Wohle des Kunden und zum Wohle des Lieferanten**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerne beantworten wir jetzt Ihre Fragen.

Eventsponsor

HASLERSTIFTUNG

Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner

Handelszeitung

