



### Bausteine der Kundenbindung:

- ▶ Die für die Kundenbindung entscheidendsten Kriterien sind die **subjektiv empfundene Zufriedenheit** mit dem Produkt, dem Lieferanten und die Qualität der emotionalen Kundenbeziehung. Dazu gehört die Art und Weise:
  - ▶ wie glaubwürdig der Vertrieb in der Pre- und Postsalesphase mit dem Kunden umgeht und auf dessen Bedürfnisse eingeht,
  - ▶ ob die Aufmerksamkeit der Verkäufer, ihr Engagement nach der Installation auch so gut sind, wie vor der Auftragsvergabe,
  - ▶ wie die Aussagen des Vertriebs mit den Aussagen des technischen Services und des Innendienstes miteinander harmonieren,
  - ▶ wie die Wellenlänge des Kunden zu den Mitarbeitern des Lieferanten ist,
  - ▶ wie kundenorientiert, höflich und verständlich der Innendienst mit dem Kunden kommuniziert, wie erreichbar er für den Kunden ist,
  - ▶ oder wie der Lieferant insgesamt mit seinem Angebot, seinem Support dem Kunden die Arbeit erleichtert und ihm dadurch wertvolle Arbeitszeit spart.

*„Geschäftlicher Erfolg beruht weniger auf grandiosen Prognosen als auf der Fähigkeit, rasch auf Veränderungen zu reagieren.“*  
Jack Welch

### Zielgenaue Kommunikation:

- ▶ Basis einer guten Kundenbindungsstrategie ist eine offene, zielgenaue und für die jeweilige Kundenart verständliche Kommunikationspolitik.
- ▶ Bei der heute existierenden Informationsflut, ist es wichtig, sehr genau zu untersuchen, welche Informationen der Kunde wünscht und welche **Informationskanäle** er bevorzugt.
- ▶ Der Anbieter muss herausfinden, was die unterschiedlichen Personen im Entscheidungsnetzwerk des Kunden an Informationen wünschen.

*„Sich darauf zu konzentrieren, die Arbeit von heute vorzüglich zu leisten, ist die einzige Methode, sich auf die Zukunft vorzubereiten!“*  
Dale Carnegie