



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 harmonisieren,
 - ▶ 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