

## Tipp: Definieren Sie die Beziehung zu Ihren Kunden!

### Definieren Sie die Beziehung zu Ihren Kunden!

Customer Relationship Management ist mehr als die Integration einer Software, die Sie dabei unterstützt, Ihre tägliche Arbeit zu meistern. Neben den Aspekten "EDV-Umgebung" und "Definition von internen Arbeitsabläufen" spielt die Art und Weise, wie Unternehmen die Beziehung zu Ihren Kunden generell gestalten möchten, eine immer größere Rolle.

Das folgende Beispiel verdeutlicht diese Thematik. Ein von der ERM GmbH beauftragtes Marketing-Unternehmen führte eine Evaluation in 3 Unternehmen derselben Branche durch. Das Verhalten bei Anfragen von Kunden und Interessenten wurde von den untersuchten Unternehmen sehr unterschiedlich beschrieben.

<i>Fragestellung</i>	<i>Unternehmen A</i>	<i>Unternehmen B</i>	<i>Unternehmen C</i>
<b>Antwortzeiten nach Anfragen durch bereitgestelltes Webformular</b>	13 Minuten	Am Tag nach der Anfrage	2,3 Stunden
<b>Erfüllung einer Rückrufbitte für einen unverbindlichen Beratungs-Termin, der exakt eine Woche in der Zukunft lag</b>	Rückruf erfolgte am selben Tag	Rückruf erfolgte überhaupt nicht	Rückruf zum gewünschten Zeitpunkt erfolgt
<b>Erst-Verhalten bei Supportanfragen</b>	Aufnahme der Service-Nummer, Rückruf erfolgte umgehend	2 Minuten Warteschleife, dann: „Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt“	Sekretariat: „momentan ist kein Ansprechpartner frei, können Sie es später noch einmal versuchen?“
<b>Reaktionszeit Anfrage an info@-Adresse</b>	Keine Reaktion	3 Werktage nach der Anfrage	Keine Reaktion

Diese Untersuchungsergebnisse zeigen nicht nur die Unterschiede zwischen den Unternehmen auf. Auch innerhalb der Unternehmen sind die Reaktionsmuster bei den unterschiedlichen Anfragetypen sehr divergent. Häufig gibt es keine klar definierten Beziehungsregeln.

## Beispiele von Fragestellungen in Rahmen der Kundenbeziehung

- Wie gewährleisten Sie eine hohe Responsegeschwindigkeit, um sich in Sachen Schnelligkeit auch in der frühen Phase der Akquisition von Ihren Wettbewerbern abzuheben?
- Möchten Sie Ihre Support-Kunden persönlich oder per Bandansage begrüßen?
- Möchten Sie den Terminanfragen Ihrer Kunden entsprechen, auch wenn diese in einem definierten Zeitpunkt in weiterer Zukunft liegen?
- Wie gehen Sie mit Beschwerden Ihrer Kunden um? Geben Sie Ihren Kunden ausreichend Gelegenheit, sich kritisch zu äußern?
- Können Sie eine größtmögliche Transparenz aller Geschäftsvorfälle gewährleisten, so dass jeder Mitarbeiter Anfragen des Kunden souverän beantworten kann, weil ihm die Historie lückenlos bekannt ist?
- Möchten Sie, dass jeder Dialog mit Ihren Kunden in Ihrem Unternehmen abschließend bearbeitet wird?
- Möchten Sie regelmäßig die Zufriedenheit Ihrer Kunden messen?
- Ist es Ihnen wichtig, bestimmten Kundengruppen ausschließlich relevante Informationen zukommen zu lassen oder informieren Sie grundsätzlich alle Kunden, auch wenn diese Informationen für einige Kunden wenig Wert haben?

Ein CRM-System kann Ihr Unternehmen nur dann sinnvoll unterstützen, wenn Ihnen klar ist, was Sie damit tun möchten. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir sämtliche relevanten Fragestellungen, bevor es an die Auswahl der geeigneten Werkzeuge geht.

**ERM – Gesellschaft für Enterprise  
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73  
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de