

| Lernfeld | | Lernsituation |
|----------|---|--|
| 8 | Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden | Customer Relationship Management (CRM) – weitere Kundenbindungsinstrumente |

Situation 3

Nachdem Herr Schill Ihre E-Mail gelesen hat treffen Sie Herrn Schill zufällig auf dem Flur:

„Guten Tag Herr Schill!“

Herr Schill: „Guten Tag. Gut, dass ich Sie treffe. Vielen Dank für Ihre Vorschläge bezüglich der Einführung einer Kundenkarte bei uns im Haus. Wir werden auf jeden Fall eine einführen. Allerdings bin ich mir nicht sicher, ob die Einführung eines systematischen Beschwerdemanagements und einer Kundenkarte ausreicht. Erst kürzlich fand ich in meinem Briefkasten eine Einladung zu einer Modeschau von einem Modehaus, bei dem ich vor längerer Zeit einmal einen Anzug gekauft habe – meine Frau war ganz begeistert und hat die Einladung sofort angenommen. Wäre das nicht auch etwas für unser Warenhaus? Sicherlich gibt es außer Einladungen zu Events noch weitere Kundenbindungsinstrumente über die wir nachdenken sollten. Bitte übernehmen Sie das.“

Aufträge

Setzen Sie sich in Ihrem ursprünglichen 3er-Team zusammen und bearbeiten Sie die Aufträge:



1. Notieren Sie, welche Maßnahmen Ihre Ausbildungsbetriebe jeweils ergreifen, um die Kundenbindung zu stärken.
2. Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit der Sie Herrn Schill weitere Kundenbindungsinstrumente – neben einem systematischen Beschwerdemanagement und der Einführung einer Kundenkarte – vorschlagen und erläutern können.
3. Nachdem Herr Schill dank Ihrer Hilfe umfassend über das Customer Relationship Management informiert ist, möchte er, dass Sie in einer Besprechung mit den Abteilungsleitern anhand einer Metaplanwand den Begriff, die Ziele und mögliche Instrumente des Customer Relationship Managements erläutern.



Leider sind die von Ihnen vorbereiteten Metaplankärtchen durcheinandergeraten. Einige der Karten sind ganz abhandengekommen.

Schneiden Sie die Metaplankarten im Datenkranz aus und erweitern Sie um evtl. fehlende Begriffe. Legen Sie die Begriffe auf einem DIN-A3-Blatt in eine sinnvolle Struktur und kleben Sie die Begriffe anschließend fest. Verdeutlichen Sie Zusammenhänge durch Farben, Pfeile, Verbindungslinien etc.

Datenkranz



Metaplankarten



| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| | = systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse | Einladung zu Events |
| Beschwerdemanagement | Informationen | Kundenkarten |
| Kundenzeitschriften | Newsletter | elektronisch und/oder in Papierform |
| Kreditkartenfunktion | Meinungskarten bzw. Meinungsbox | Prämien |
| Customer Relationship Management (CRM) | = Auswertung von Kundenreklamationen | Kundenbindungsinstrumente |
| Onlineformular auf der Homepage | <u>Ziel</u> : Steigerung der Kundenzufriedenheit | ansprechbare Mitarbeiter/innen |
| Rabatt-/Bonussysteme | | |
| | | |