

Lernsituation	
<b>WKE-LF08</b>	<b>CRM-Konzept entwickeln: Weitere Kundenbindungsinstrumente vorschlagen</b>

### Situation III

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



Sie: „Guten Tag Herr Schill!“



Herr Schill: „Guten Tag. Gut, dass ich Sie treffe. Vielen Dank für Ihre Vorschläge bezüglich der Einführung einer Kundenkarte. 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 einen Anzug gekauft habe – meine Tochter 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. Bereiten Sie sich so vor, dass Sie in der nächsten Abteilungsleitersitzung eine Präsentation halten können.“

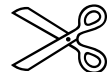
Herr Schill möchte, dass Sie die Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter des Warenhauses mithilfe einer Präsentation an einer Metaplanwand über den Begriff, die Ziele und mögliche Instrumente des Customer-Relationship-Managements<sup>1</sup> informieren.

Die Metaplankarten für den Vortrag haben Sie bereits vorbereitet. Leider sind die Karten durcheinandergeraten, einige sind verloren gegangen.

### Aufträge

1. Entwickeln Sie in Einzelarbeit eine Struktur für die Präsentation.

Gehen Sie folgendermaßen vor:



- A. Schneiden Sie die Metaplankarten aus und erweitern Sie um fehlende Begriffe.
- B. Legen Sie die Begriffe auf einem DIN-A3-Blatt in eine sinnvolle Struktur. Kleben Sie die Begriffe anschließend fest.
- C. Verdeutlichen Sie Zusammenhänge durch Farben, Pfeile, Symbole, Verbindungslinien, handschriftliche Ergänzungen etc.

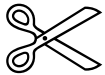
2. Führen Sie die Präsentation durch.

<sup>1</sup> Customer Relationship Management (CRM) = englisch für Kundenbeziehungsmanagement



## Datenkranz

Metaplankarten:



Rabatt-/Bonussysteme	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	Steigerung der Kundenzufriedenheit	ansprechbare Mitarbeiter/innen