

Checkliste Kundenbindung

- Kundenzufriedenheit durch das Besondere der Leistung, Freundlichkeit, Servicequalität, individuelle Bedienung, gutes Preis-Leistungsverhältnis.
- Vertrauen durch Seriosität, Verlässlichkeit, Kompetenz und Referenzen.
- Beschwerdemanagement: Es dient der Stabilisierung gefährdeter Beziehungen zu Kunden. Etwa 82 Prozent der Kunden, deren Reklamation schnell gelöst worden sind, würden wieder beim gleichen Anbieter kaufen.
- Laufende Kundeninformation und Kundenkontakte: Beispielsweise Aktionen, nützliche Tipps zu den angebotenen Dienstleistungen, Erweiterungen des Angebots u.ä.
- Service: Beispielsweise das Auspacken von Geräten, Rücknahme von Verpackungen, Verbringen von Waren in höhere Stockwerke u.ä.
- Kundenzeitschriften
- Persönliche Telefonate. Regelmäßige Telefonate mit den Kunden sollen ermitteln: Fehlt etwas ? Kann man helfen ? Außerdem: Professionelle Hotlines und Mailings.

Quelle: Auszugsweise aus BMWi-Nachrichten Nr. 37: Thema „Kundengewinnung“; Herausgeber: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Referat Öffentlichkeitsarbeit, D-11019 Berlin, buero-li@bmwi-bund.de, www.bmwi.de