

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Grundlagen des Kundenmanagement	6
3	Voraussetzungen für ein erfolgreiches Kundenmanagement	12
3.1	Aktives Engagement der obersten Leitung	12
3.2	Mitarbeiterorientierung	13
3.3	Ständige Verbesserung	16
4	Die 7 Bausteine für ein erfolgreiches Kundenmanagement	19
4.1	Baustein 1: Regeln für eine erfolgreiche Gesprächsführung	19
4.1.1	Phasen eines Gesprächs	21
4.1.2	Allgemeine Regeln der Gesprächsführung	23
4.2	Baustein 2: Persönlicher Kundenkontakt	30
4.2.1	Kundenbesuch	30
4.2.2	Fachmessen	32
4.2.3	Kundenschulung	34
4.3	Baustein 3: Telefonischer Kundenkontakt	39
4.3.1	Telefongespräche	39
4.3.2	Call Center	41
4.4	Baustein 4: Schriftlicher Kundenkontakt	47
4.4.1	Erstellen von Briefen	47
4.4.2	Gebrauchsanleitungen	50
4.4.3	Kundenzeitschrift	54

Inhalt

4.5	Baustein 5: Innovative Zusatzleistungen	57
4.5.1	Internet	57
4.5.2	Kundenclub und Kundenkarte	63
4.5.3	Garantien	70
4.6	Baustein 6: Kundenorientierte Organisation	74
4.6.1	Daten-Management	74
4.6.2	Key Account Management	81
4.6.3	Umfassender Kundendienst	85
4.7	Baustein 7: Werkzeuge der Überwachung	90
4.7.1	Kundenzufriedenheit und -anforderungen	90
4.7.2	Schriftliche Kundenbefragung	97
4.7.3	Beschwerdemanagement	115
	Literatur	118