



Dauerbrenner Kundenbindung

Der Klassiker mit dramatischem Bedeutungszuwachs im virtuellen Zeitalter

Elmar Fedderke

Geschäftsführer Walgenbach GmbH & Co. KG
Inhaber efcon-Handelsberatung, Düsseldorf

fe@handeln-mit-profil.de

Dauerbrenner Kundenbindung

Der Klassiker mit dramatischem Bedeutungszuwachs im digitalen Zeitalter.

Tun wir die richtigen Dinge?

Tun wir die Dinge richtig?

Verkaufen ist wie früher
- nur anders.

**Auch in einer technisierten Welt ist Bindung immer noch
Gefühlssache. Geschäfte werden von Menschen gemacht.**

Die Überfluss-Gesellschaft hat...

**einen Überfluss an ähnlichen Firmen,
die ähnliche Mitarbeiter beschäftigen
mit einer ähnlichen Ausbildung,
die ähnliche Ideen haben,
ähnliche Dinge produzieren
mit einer ähnlichen Qualität.**

Quelle: Kjell Nordström, Jonas Ridderstrale Co-authors of Funky Business and part of the elite of new European strategists

Der Wert eines Kunden:

(ein Beispiel - immer auf das jeweilige Sortiment zu beziehen)

Durchschnittliche Ausgaben je Einwohner im Jahr

Branche GPKB:	40,-
Branche Hausrat:	60,-
Branche SpW/GA:	60,-
Branche Elektrogeräte:	140,-

gesamt: 300,-

Durchschnittliche Kundenbindungsdauer: 10 Jahre

300 € x 10 Jahre = 3.000,- €

Das ist der Wert eines Kunden !

***„Wenn ich nicht verliere,
kann der andere nicht gewinnen.“***

Boris Becker, ehemaliger Tennisprofi

Was ist Kundenbindung ?

Zuverlässigkeit

Flexibilität

Aufmerksamkeit

Konsequenz

Freundlichkeit

100%

...das ist Kundenbindung !

Gute Besserung!



ISBN 978-3-86881-196-4

wünscht
Ihnen
Elmar Fedderke

