

Customer Relationship Management

## Neue Methode soll Umsatzsteigerungen bewirken



**07.04.2010. Link Value Deutschland will Unternehmen mit der Customer-Value-Management-Methode ermöglichen, Kaufmotive von Kunden in einem kontinuierlichen Prozess zu erheben und zu analysieren. Durch das Hinzufügen von finanziellen Kennziffern wie Umsatz**

**oder Rentabilität erbege die auf einer Entwicklung vom IGS Institut aus St. Gallen basierende Methode ein ganzheitliches Bild jedes Kunden, das als Grundlage für individuelle Vertriebsmaßnahmen dienen könne.**

Dabei sollen Kundendaten über ein interaktives Cockpit auf dem Bildschirm dargestellt werden können, wo sich diese grafisch aufbereiten und heruntergebrochen bis auf die Einzelperson gegenüberstellen lassen. Anwender der neuen Methode könnten folglich schnell Korrelationen von harten und weichen Kennzahlen erkennen und diese in ihrer Unternehmens- und Vertriebssteuerung umsetzen. Optional ließen sich die Ergebnisse auch in das eigene Customer Relationship Management (CRM)-System integrieren.

Ein weiterer Unterschied zu Instrumenten der herkömmlichen Kundenzufriedenheitsforschung bilde die Möglichkeit, individuelle Informationen jedes einzelnen Ansprechpartners direkt im Gespräch zu nutzen. Mithilfe der vorliegenden Daten könnten sich Vertriebsmitarbeiter besser auf Verkaufsgespräche vorbereiten und diese schneller zum Erfolg führen. Denn sie sähen beispielsweise, wie hoch das Umsatzpotenzial des Kunden, sein Nutzen oder seine Loyalität ausgeprägt sind, und wo seine Entscheidungstreiber liegen.

Über die grafische Aufbereitung bekämen Verkäufer und Berater konkrete Hinweise, welche Ziele sie im Gespräch mit Kunden verfolgen sollten und wie ihr Unternehmen am meisten profitiert. Je mehr Unternehmen und Verkäufer über die eigenen Kunden wüssten, umso größer sei die Chance, in ihrem Sinne erfolgreich zu handeln. Denn Unternehmen, die die eigentlichen Motive ihrer Kunden kennen, könnten speziell auf diese eingehen und ihre Erfolgsquote signifikant erhöhen.

[www.link-value.com](http://www.link-value.com),  
[www.isg-institut.ch](http://www.isg-institut.ch)