

«Treue und Loyalität: grösstes Vermögen eines Unternehmens»

KUNDENLOYALITÄT Einige Unternehmen nehmen die Kundentreue zu wenig ernst, sagen die Expertin für Loyalitätsmarketing, Anne Schüller, und Marc Schmid, Geschäftsführer von Novadoo. Mit Geschenken und einem optimalen Beschwerdemanagement wird der Goodwill der Kundschaft gestärkt.

VON ELITA WIEGAND, INNOVATIV-IN BUSINESS CLUB

MK Sie sind die führende Expertin für Loyalitätsmarketing und plädieren dafür, dass sich Unternehmen von dem Begriff Kundenbindung verabschieden und stattdessen auf Loyalitätsmarketing setzen. Was ist der Unterschied?

ANNE SCHÜLLER Heute funktioniert die klassische Kundenbindung nicht mehr. Beim Loyalitätsmarketing geht es um die freiwillige Treue eines Kunden, die durch Anziehung entsteht. Loyal ist jemand, der sich mit dem Unternehmen verbunden fühlt, es weiterempfiehlt, und über Mundpropaganda gewinnt das Unternehmen neue Kunden. Somit ist Loyalität das grösste Vermögen eines Unternehmens. Der Kunde, der neu in ein Unternehmen kommt, ist zunächst ein treuer Kunde und wird nach längerer Zeit rentabel. Die vorderste Aufgabe eines Unternehmens muss es sein, alles zu tun, um aus teuer gewonnenen Kunden treue Kunden zu machen und damit die angefallenen Akquise-Kosten auf eine möglichst lange Beziehungszeit zu verteilen. Leider kümmern sich heute viel zu viele Unternehmen immer noch vorrangig um die Erstkunden.

MK Wie belohnt man loyale Kunden für ihre Treue?

SCHÜLLER Es gibt viele Möglichkeiten, einen Kunden zu begeistern. Die Form der Überraschung muss aber über das hinausgehen, was der Kunde erwartet. Das bedingt, dass Unternehmen ein emotionales Wissen über den Kunden aufbauen, um im richtigen Moment Begeisterung auszulösen. Die kleinen Überraschungen müs-



Anne Schüller, Management-consultant

sen den Kunden berühren und die gelungene Kundenbeziehung mit einem Dankeschön ausdrücken. Zum Beispiel für eine prompt bezahlte Rechnung oder für die einjährige Kundenbeziehung.

MK Wer also die Wertschätzung zum Kunden mit einem Dankeschön-Geschenk ausdrückt, erntet Verbundenheit und Mundpropaganda. Novadoo hat sich auf individuelle Präsenten spezialisiert. Was bietet Novadoo Unternehmen an?

MARC SCHMID Wir haben eine interaktive Kommunikationsplattform rund um Kundengeschenke entwickelt und machen es damit den Unternehmen leicht, loyale Kunden mit einem Dankeschön-Präsent zu belohnen und zu überraschen. Uns ist es wichtig, dass unsere Geschenklösung optimal auf den Firmenkunden und dessen Kundensegment abgestimmt ist. Das funktioniert ganz einfach: Der Beschenkte kann per individuellen Geschenkcode sein Präsent individuell aus einem vorde-



Marc Schmid, Geschäftsführer Novadoo

finierten Geschenksortiment auf der von uns zur Verfügung gestellten Firmen-Geschenkplattform auswählen.

Wir integrieren die Corporate Identity der Firma im gesamten Geschenkprozess, und das Unternehmen kann den Beschenkten persönlich per E-Mail, SMS, Geschenkkarte oder Videobotschaft ansprechen und es erlaubt dem Kunden, sich am Schluss online zu bedanken und ein Feedback abzugeben. Das Beschenken wird somit interaktiv und generiert grosse Mehrwerte für die Unternehmung selbst und für den beschenkten Kunden.

MK Nun geht es aber nicht nur um Dankeschön-Präsente, sondern auch darum, wie sich Unternehmen verhalten, wenn sich Kunden beschweren. Wie sieht es mit dem Beschwerdemanagement aus?

SCHÜLLER Das Beschwerdemanagement ist heutzutage wichtiger denn je. Ein Kunde, der bereits enttäuscht wurde und eine Beschwerde hat und dann nicht gut

behandelt wird, der wandert direkt ins Web, um seine Wut und Enttäuschung loszuwerden. Deshalb ist eine Beschwerde noch gefährlicher und kann über die Social-Media-Welt grossen Schaden anrichten. Die wenigsten Unternehmen sind im Beschwerdemanagement gut und die allerwenigsten haben sich überhaupt mit onlinebasierten Beschwerden beschäftigt. Unternehmen müssen sich heute aber verstärkt mit Online-Beschwerden auseinandersetzen. Das geht zum Beispiel über Google Alerts, und grössere Unternehmen haben natürlich kostenpflichtige Monitoringprogramme, die systematisch das Web nach Lob und negativen Bemerkungen absuchen. Das bedeutet, dass die Unternehmen bei negativer Kritik sofort reagieren müssen, damit kein «Shitstorm» ausgelöst wird. Man muss einfach bedenken, dass ein einzelner Kunde einem Unternehmen stark schaden kann.

MK Ein gutes Beziehungsmanagement ist also das A und O für Unternehmen. Was halten Sie davon, dass sich Kunden die Geschenke bei Novadoo individuell aussuchen können?

SCHÜLLER Novadoo ist eine ideale Plattform, um die Loyalität zu stärken und Kunden mit Geschenken zu begeistern. Besonders positiv ist, dass der Kunde die Möglichkeit hat, sein Präsent selbst auszusuchen. Menschen wollen Wahlmöglichkeiten haben, weil es die Individualität ausdrückt und man sie damit glücklich macht. ■ www.novadoo.com

Anzeige

WIPEX.ch
Werbeartikel und textile Werbeträger



8200 Schaffhausen ■ Tel. 052 630 20 20