WARUM IST GUTER KUNDENSERVICE WICHTIG?

Warum ist guter Kundenservice wichtig?

Aus Sicht der Firma

Aus Sicht des Kunden

Aus Sicht des Angestellten

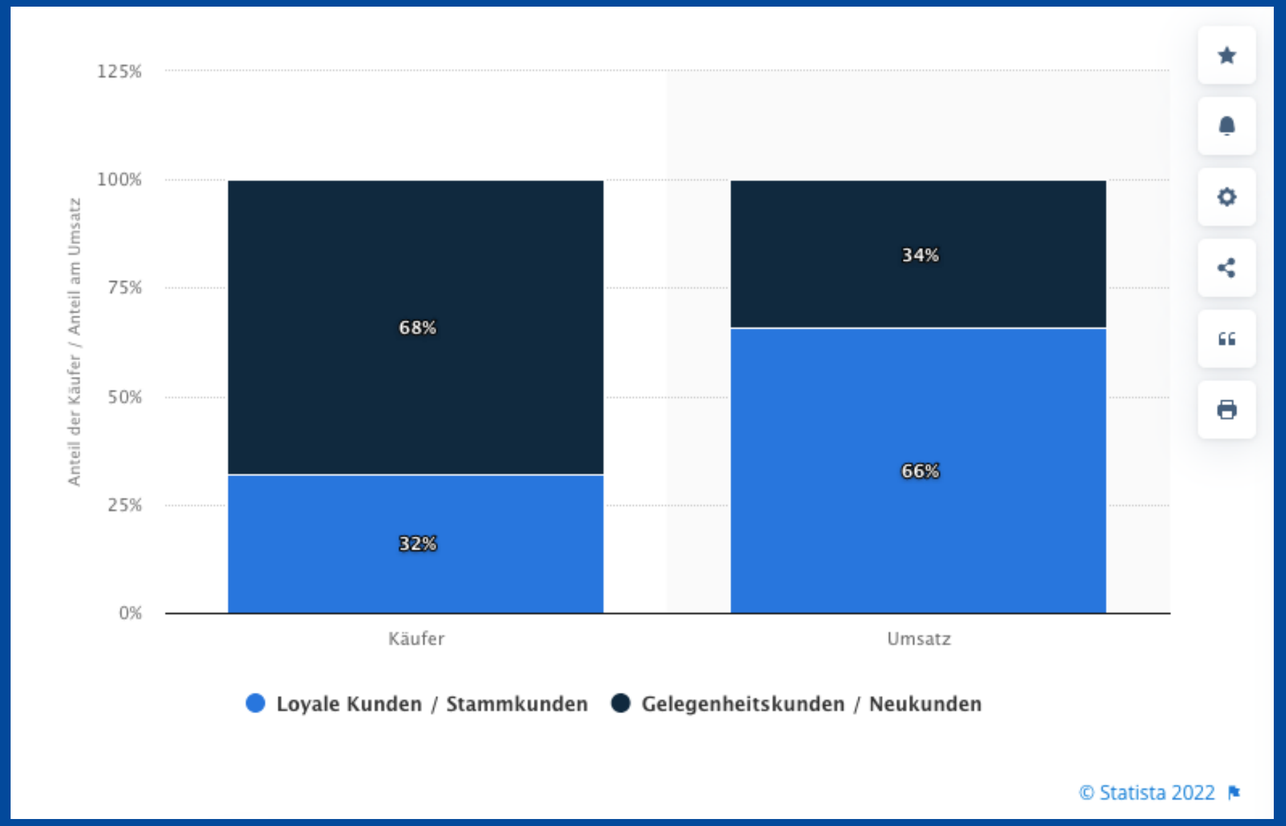
Aus Sicht der Firma

- Neukundengewinnung ist ca. 5x so teuer, wie Bestandskundenbetreuung
- Bestandskunden bringen mehr Umsatz
- Zufriedene Kunden kaufen wahrscheinlich wieder
- Erfahrung beschleunigt den Kaufprozess
- Bestandskunden empfehlen Deine Produkte / Dienstleistungen weiter
- Vertrauen macht experimentierfreudig
- Wertschätzung stärkt die Loyalität
- Überzeugte Kunden sind weniger preissensibel
- Kundenfeedback zur Verbesserung von Services und Produkten

Aus Sicht des Kunden

- Zeitnahe Lösung seines "Problems" oder seiner Anfrage
- Fühlt sich wahrgenommen
- Positives Gefühl und Aufbau von Vertrauen
- Durch Vertrauen weniger Hemmungen, Verbesserungsvorschläge zu machen
- Er weiß beim nächsten mal Bescheid und muss nicht mehr anrufen

Aus Sicht des Mitarbeiters

- Zufriedene Kunden machen weniger "Arbeit"
- Zufriedene Kunden reagieren gelassener auf Preiserhöhungen
- Gefühl, etwas bewirkt zu haben
- Up-Sells, Cross-Selling und Vertragsverlängerungen werden einfacher
- Weniger Diskussionen, wenn einmal etwas schiefläuft
- Freundliche Gespräche machen mehr Spass

Aus Sicht der Firma