

## ExBa Kundenorientierung

# Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept

## Benchmarkstudie zum Beziehungsmanagement: Wie machen es die Erfolgreichen?

Ein optimal aufgestelltes Beziehungsmanagement ist essenziell für den Unternehmenserfolg. Vor allem in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es wichtig sich auf stabile, belastbare Beziehungen zu seinen Kunden verlassen zu können. Stabile Kundenbeziehungen sind das Mittel der Wahl, das Geschäft abzusichern und profitabel zu arbeiten. In „Krisenzeiten“ verschärft sich der Verdrängungswettbewerb, und die Kosten für die Neukundengewinnung explodieren. Wer sich auf seine Bestandskunden verlassen kann, spart bei den Akquisitionskosten und hält die Erträge stabil.

Die neue ExBa-Studie zeigt den Unternehmen ganz genau, welche Instrumente die Unternehmen in Deutschland wie intensiv einsetzen, um die Beziehungen zu ihren Kunden zu gestalten. Aus der Gegenüberstellung von erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen können die Leser entscheidende Erkenntnisse für die Umsetzung eines erfolgreichen Beziehungsmanagements ziehen.

► **Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** untersucht die Bedeutung des Kunden für den Unternehmenserfolg, zeigt den Status quo der Kundenbeziehungen in deutschen Unternehmen auf und deckt die Ursachen gesunkener Kundenbindung auf.

► **Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** belegt, welche Faktoren für die Kundenloyalität entscheidend sind.

► **Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** beschreibt umfassend die Erfolgsfaktoren des Beziehungsmanagements.



### Die Vorteile der ExBa-Studie „Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept“

**Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** liefert aktuelle repräsentative Benchmarkdaten über das Beziehungsmanagement in deutschen Unternehmen und dessen Bedeutung für den Unternehmenserfolg. Daraus ergeben sich klare Handlungsrelevanzen für das Beziehungsmanagement der Unternehmen.

**Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** beleuchtet das Beziehungsmanagement mittels einer Gegenüberstellung von erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen. Die Ergebnisse zeigen auf, was die Erfolgreichen anders machen.

**Excellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept** ist integrativer Bestandteil der ExBa-Forschung, einer Studieninitiative der forum! Marktforschung GmbH und der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ). Weitere Informationen rund um ExBa finden Sie unter [www.exba.de](http://www.exba.de).

### Studienthemen

- ▶ Bedeutung des Kunden für den Unternehmenserfolg
- ▶ Aktueller Ressourcenaufwand für unterschiedliche Geschäftsbereiche
- ▶ Verständnis von Beziehungsmanagement
- ▶ Status quo der Kundenbeziehungen
- ▶ Entwicklung der Kundenbindung in den letzten Jahren
- ▶ Ursachen gesunkener Kundenbindung
- ▶ Faktoren der Kundenloyalität
- ▶ Erfolgsfaktoren des Beziehungsmanagements
- ▶ Strategische, organisatorische und personelle Verankerung des Beziehungsmanagements
- ▶ Einsatz von Instrumenten des Kundenbeziehungsmanagements
- ▶ Pflegezustand des CRM-Systems
- ▶ Kundenorientierung der Mitarbeiter

### Studienskizze

- ▶ Erhebungszeitraum: März 2009
- ▶ Methode: telefonische Befragung (CATI)
- ▶ Stichprobe: 300 Interviews mit Top-Entscheidern in deutschen Unternehmen ab 10 Mitarbeitern

### Vergleichsgruppen und Branchen

- ▶ Aufbruch nach erfolgreichen Unternehmen und weniger erfolgreichen Unternehmen

### Berichtsband

- ▶ Ergebnischarts mit ausführlicher Kommentierung und Handlungsempfehlungen für Unternehmen
- ▶ Basis: Top-Entscheider aller Branchen
- ▶ Ca. 60 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 299 EUR zzgl. MwSt.

**Studie bestellen: Fax 0 61 31/3 28 09-111**

- Hiermit bestelle ich den Berichtsband „Exzellente Beziehungen - Auch in Krisenzeiten ein Erfolgsrezept - Benchmarkstudie zum Beziehungsmanagement: Wie machen es die Erfolgreichen?“ zum Preis von 299 EUR zzgl. der gesetzlichen MwSt.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nachname

\_\_\_\_\_  
Vorname

\_\_\_\_\_  
Position

\_\_\_\_\_  
Postfach oder Straße

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Fragen zu Ihrer Bestellung beantworten wir Ihnen gerne unter Tel. 0 61 31/3 28 09-0

**Widerrufsrecht:** Die Bestellung kann innerhalb von zwei Wochen ohne Begründung in Textform widerrufen werden; rechtzeitige Absendung an forum! GmbH genügt.

**forum!**  
marktforschung

forum! Marktforschung GmbH  
Dekan-Laist-Str. 17a  
55129 Mainz  
Tel. 06131/32809-0  
www.forum-mainz.de



Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
August-Schanz-Str. 21A  
60433 Frankfurt/Main  
Tel. 069/95424-0  
www.dgq.de