

.Durch CRM Customer-Relationship-Management Kunden gewinnen und binden.

„Ecommerce ist Standard. Mobile Commerce wird sich als Standard etablieren. Ein professionelles Kundenmanagement verbunden mit effizienten Serviceprozessen wird daher zunehmend zum kritischen Erfolgsfaktor. Ein kompetentes und gut geschultes Serviceteam koordiniert die Kommunikation mit den Kunden über alle Online-Vertriebskanäle, Produkte und Serviceleistungen.“

Elke Feldhaus

WIR

wenden uns an Unternehmen, die Bedarf im Kundenservice ihres Online-Geschäfts haben und ein professionelles externes Serviceteam für das Anfrage-, Reklamations- und Retourenmanagement benötigen.

Unsere Ausrichtung im CRM-Service ist es, die Kundenbeziehung in den Mittelpunkt zu stellen, und nicht das Produkt. Sowohl die Kundenberatung vor dem Kauf als auch die Betreuung und Unterstützung der Kunden nach Kaufabschluss bilden den Kern unserer Aktivitäten. Die Kommunikation erfolgt per Email oder Telefon.

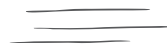
**Dr. Feldhaus & Partner**

Coaching · Systemische Beratung · Financial Advisory

Heidjerweg 30, 21266 Jesteburg

Tel: (0 41 83) 9 75 61 84 Fax: (0 41 83) 97 20 96

Mail: mail@dr-feldhaus-partner.de www.dr-feldhaus-partner.de



THEMEN

und Anlässe für CRM-Services in unserer Praxis sind:

- Kunde benötigt ergänzende Produktinformationen.
- Nachfragen zur Kaufabwicklung.
- Korrekturen und Änderungen von Bestellungen.
- Reklamationsbearbeitung.
- Retourenmanagement.
- Rückabwicklung von Aufträgen z. B. aufgrund von Lieferengpässen.

NUTZEN

Durch CRM-Services ist eine bessere Potentialeinschätzung der Kunden möglich. Den Kunden können speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte angeboten werden.

Alle Informationen zu Kunden und Lieferanten werden in einer CRM-Software dokumentiert, strukturiert und verwaltet. So ist ein schneller, einheitlicher und qualifizierter Kundenkontakt gewährleistet. Eine individuelle Kundenbetreuung wird möglich.

Vor allem bestehende Kundenkontakte können nachhaltig gepflegt und dauerhaft gebunden werden. Eine dauerhafte Kundenbindung ist einfacher und kostengünstiger als neue Kunden gewinnen zu müssen.

CRM-Services ermöglicht eine permanente Verbesserung des Kundenprozesses durch Reporting und Controlling-Auswertungen.

Dr. Feldhaus & Partner

Coaching · Systemische Beratung · Financial Advisory

Heidjerweg 30, 21266 Jesteburg

Tel: (0 41 83) 9 75 61 84 Fax: (0 41 83) 97 20 96

Mail: mail@dr-feldhaus-partner.de www.dr-feldhaus-partner.de