

# Mehr Umsatz, mehr Gewinn

mit erfolgreichem KundInnen-Bindungs-Management



**GRÜNDER- &  
SERVICEZENTRUM  
FÜRSTENFELD**



**KundInnen-Bindungs-Management**  
aufbauen

**Maßnahmen und Vorgehensweisen**  
kennen lernen

**KundInnen-Orientierung**  
verstehen & anwenden

**Infos bei**

Gründer- & Servicezentrum FF  
03382/54 321  
[www.gzsz-ff.at](http://www.gzsz-ff.at)

**Ausgerichtet auf**

Gründungs-Interessierte  
GründerInnen  
Jung-UnternehmerInnen seit 2001

**Teilnahme gratis**

Für oststeirische TeilnehmerInnen ist dieses Angebot im Rahmen des Projektes Gründerland süd/oststeiermark auf Basis der Teilnahmebedingungen gratis.

## Das haben Sie davon

- Lernen** Know How-Transfer
- Verbessern** Individuelle Beratung und Information
- Umsetzen** Bau des eigenen KundInnen-Bindungs-Management

Projektförderungen seitens



süd/oststeiermark  
gruenderland **st**

**GRATIS**  
auf Basis der  
Teilnahmebedingungen

## Mehr Umsatz, mehr Gewinn

mit erfolgreichem KundInnen-Bindungs-Management



**GRÜNDER- &  
SERVICEZENTRUM**  
FÜRSTENFELD

Gerade Junge und Kleine Unternehmen sowie GründerInnen haben anfangs wenig bzw. keine Erfahrungen im Umgang mit KundInnen.

Erfahrungsgemäß sind diese Unternehmen vor allem auf Neu-Kunden-Akquisition ausgerichtet. Dabei wird zu oft übersehen, dass bereits gewonnene Kunden die wesentliche Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg darstellen.

10 x höher sind durchschnittlich die Aufwendungen für gleichwertige Deckungsbeiträge bei Neu-KundInnen-Gewinnung im Vergleich zur Stamm-KundInnen-Betreuung.

Zum Ausdruck kommen diese Schwächen durch:

- ⇒ Verlorene Kunden & Kundinnen in den Folgejahren
- ⇒ Keine bzw. geringe Folge-Geschäfte bei bekannten Kunden & Kundinnen
- ⇒ Niedrige Deckungsbeiträge aus dem laufenden Geschäft

Gute Stamm-Kunden-Programme helfen, diese Schwächen zu vermeiden.

Mit dieser Gründerland-Maßnahme erarbeiten sich die TeilnehmerInnen:

- ⇒ Zufriedenstellende Folge-Geschäfte
- ⇒ Hohe Deckungsbeiträge
- ⇒ Begeisterte Kunden und Kundinnen

## Experten-Unterstützung



### Gottfried Schögler

Experte für Direkt Marketing & Kunden-Betreuung  
Geschäftsführer EMS Direkt Marketing



### Günter Fullmann

Experte für IT & Customer Relationship Management  
Geschäftsführer FSSF Technotradecomputer GmbH



### Eva Hamker

Expertin für Organisation & Personal  
Projekt-Koordinatorin im Gründer- & Servicezentrum  
Fürstenfeld

## Inhaltliche Verantwortung



### Dr. Ludwig Ems

Management-Trainer & Unternehmensberater  
Geschäftsführer EMS "Der Erfolg zählt" &  
Gründer- & Servicezentrum Fürstenfeld

## Zeit-Planung

- Lernen** bis November 2007
- Verbessern** bis November 2007
- Umsetzen** bis März 2008

Projektförderungen seitens

**Mehr Umsatz, mehr Gewinn**  
mit erfolgreichem KundInnen-Bindungs-Management



**GRÜNDER- &  
SERVICEZENTRUM**  
FÜRSTENFELD

# Lernen



In 6 Fachseminaren mit den Schwerpunkten

- ✓ KundInnen-Orientierung
- ✓ Produkt-Management
- ✓ KundInnen-Kommunikation

präsentieren wir die Grundlagen und die wesentlichen Ansätze zur Verbesserung des Ertrages im Rahmen von Stamm-KundInnen-Betreuungen.

Die einzelnen Fachseminare sind jeweils in der Tagesrandzeit vorgesehen. **Ihr Vorteil:**  
⇒ Leichte Koordination der Teilnahme mit der täglichen Arbeit.

# Verbessern



## Information & Orientierung

Im Front Office des Gründer- & Servicezentrums oder per Telefon unter 03382/54 321 regeln Sie die Termine, holen die Infos und vereinbaren die weiteren Schritte für Ihre Teilnahme.

## Erst-Beratung

Abklärung der Strategie, der Situation im Unternehmen bzw. Ihrer Unternehmens-Idee und der Qualitäts-Kriterien in der Praxis:

diese oder Ihre individuellen Themen werden in der Erst-Beratung kompakt behandelt (Voraussetzung: Erst-Info & Orientierung)

Projektförderungen seitens



süd/oststeiermark  
gruenderland **st**

**GRATIS**  
auf Basis der  
Teilnahmebedingungen

**Mehr Umsatz, mehr Gewinn**  
mit erfolgreichem KundInnen-Bindungs-Management



**GRÜNDER- &  
SERVICEZENTRUM**  
FÜRSTENFELD

# Umsetzen



## Individuelle Bedarfserhebung

Die Bedürfnisse der Unternehmen und die Ist-Situation ermitteln wir anhand individueller Erhebungen mittels Frage-Bogen und Beratungs-Gesprächen bei den teilnehmenden Unternehmen. Darüber hinaus vereinbaren wir in der Einführungs-Veranstaltung die inhaltliche Vorgehensweise auf dieser Basis.

## Workshops mit den Schwerpunkten

Zufriedenheit der eigenen KundInnen  
Produkt-Management  
Kontakt-Management  
Customer Relationship Management

## Individuelle Umsetzung und Beratung

In den Workshops erarbeiten die TeilnehmerInnen gemeinsam die vereinbarten Inhalte. Parallel dazu erfolgt in den einzelnen Unternehmen die individuelle Umsetzung. Diese Umsetzungen begleiten wir durch individuelle Beratungen und Coachings.

## Good Practice Day

Die Ergebnisse präsentieren wir gemeinsam am Ende des Projektes im Rahmen des Good Practice Day.

Projektförderungen seitens



süd/oststeiermark  
gruenderland **st**

**GRATIS**

auf Basis der  
Teilnahmebedingungen