

## Presse-Information

**Ansprechpartnerin: Dipl.Ök. Birgit Bruns**

BBCommunications | Elisabethstr. 40 | 40217 Düsseldorf

Fon +49 (0)211 248 67 37 | Mobil +49 (0)171 225 44 74 | Mail [bruns@bbcommunications.de](mailto:bruns@bbcommunications.de) | Home [www.bbcommunications.de](http://www.bbcommunications.de)

CRM expo: Halle 12, Stand B24

## CRM ist Beziehungsmanagement

**Umsätze über bessere Kundenbeziehungen steigern – Neue Methode erhöht den Unternehmenserfolg – Mit Customer Value Management bestehende Potenziale ausschöpfen**

Frankfurt a.M., im Oktober 2010. Für Unternehmen gilt es, vorhandene Potenziale bestmöglich zu nutzen. Häufig wird sehr viel Aufwand in die Gewinnung neuer Kunden investiert, was erwiesenermaßen deutlich höheren Aufwand erfordert, als bestehende Kunden auszubauen oder zu halten. Die Möglichkeiten bei diesen Kunden werden häufig nicht erkannt und nicht oder nur teilweise ausgeschöpft.

### Wer seine Kunden wirklich kennt, gewinnt

Natürlich sind Qualität und Preis die Basis einer jeden wirtschaftlichen Entscheidung. Aber gerade in Zeiten des globalen Wettbewerbs gleichen sich Qualität und Preise von Produkten und Dienstleistungen immer mehr an und der eigentliche Entscheidungsgrund verschiebt sich. Was aber bewegt die Kunden, sich für einen Anbieter (wiederholt) zu entscheiden? Jeder Kunde ist auch Mensch und trifft seine individuelle Kaufentscheidung zum Teil aus persönlichen Beweggründen. Die Folge ist, dass Unternehmen, die die eigentlichen Motive ihrer Kunden wirklich kennen, speziell auf diese eingehen und steuern und ihre Erfolgsquote signifikant erhöhen können.

Um diese Beweggründe zu erfahren, müssen aber Unternehmen eine Beziehung zu ihren Kunden aufbauen und pflegen, um mehr über sie zu erfahren, als nur harte Fakten. Geschäfte werden schließlich nicht mit Unternehmen, sondern mit den dahinter stehenden Personen gemacht und diese Personen haben unterschiedliche Motive, warum sie sich für einen Anbieter entscheiden. Neben den reinen Produktvorteilen spielen häufig Service- und Beratungsleistungen oder die persönliche Beziehung eine entscheidende Rolle. Ebenso kann das Image eines Unternehmens oder einer Marke ausschlaggebend für einen erfolgreichen Abschluss sein. Nur wer diese Entscheidungstreiber kennt, kann individuell auf jeden einzelnen Kunden eingehen und tritt in ein wirkliches Beziehungsmanagement ein. Im persönlichen Gespräch abgefragte Informationen reichen dazu jedoch nicht aus.

LINK Value Deutschland bietet daher mit der CustomerValue Management Methode, die auf einer wegweisenden Entwicklung des IGS Institut, St. Gallen, basiert, ein innovatives Produkt, um solche Informationen, angereichert durch Kundenbindungsindizes, strukturiert zu generieren und Unternehmen zugänglich zu machen. Erst diese „weichen“, methodisch fundiert erhobenen Fakten ermöglichen eine wirkliche Gesamtsicht auf jeden einzelnen Kunden und gehören in jedes moderne

#### LINK Value Deutschland GmbH

Burgstraße 106  
60389 Frankfurt am Main  
Tel.: +49(0)69-94 540 340  
Fax: +49(0)69-94 540 105  
[www.link-value.com](http://www.link-value.com)

#### Geschäftsführer

Ralf Roth, Mikel Stahl, Stefan Langenauer  
Registergericht: Frankfurt HRB 87082  
USt-IdNr.: DE268341685

#### Bankverbindung

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG  
Kto-Nr.: 605 893 139  
BLZ: 503 201 91  
IBAN: DE74 5032 0191 0605 8931 39  
SWIFT: HYVEDEMM430

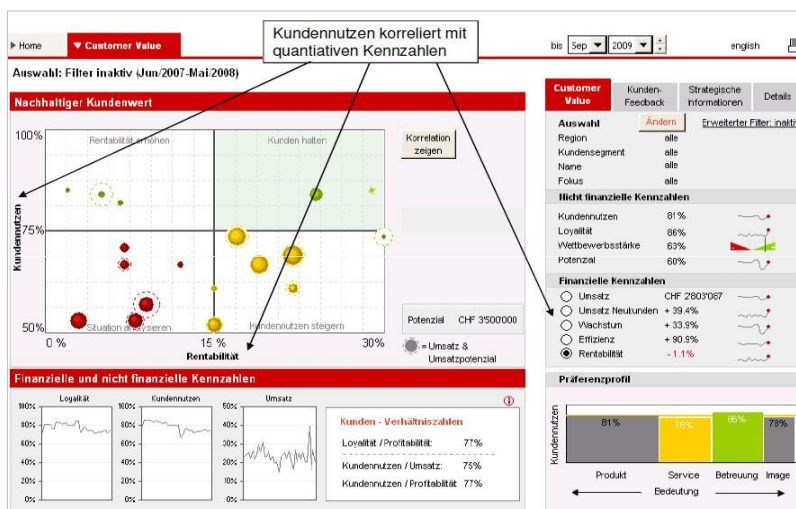
CRM-System. Somit können der Vertrieb und das Marketing in einen wirklich zielgerichteten Dialog eintreten und wird damit den Unterschied ausmachen, den Kunden zu überzeugen, sich für Ihr Unternehmen zu entscheiden.

Über ein interaktives Cockpit auf dem Bildschirm werden die Daten der Kunden detailliert dargestellt. Dort werden sie grafisch aufbereitet und - herunter gebrochen bis auf die Einzelperson – gegenübergestellt. Durch Hinzufügen von finanziellen Kennziffern aus den klassischen CRM-Systemen, wie z.B. Umsatz, Konditionen, Rentabilität etc. ergibt sich ein ganzheitliches Bild jedes einzelnen Kunden, das als Grundlage für individuelle Vertriebsmaßnahmen dient.

Anwender erkennen so schnell Korrelationen von harten und weichen Kennzahlen und können diese wichtigen Erkenntnisse sofort in ihrer Unternehmens- und Vertriebssteuerung umsetzen. Optional können die von LINK Value Deutschland generierten Ergebnisse auch in das eigene CRM-System des Kunden integriert werden, das dadurch deutlich aufwertet wird.

### Schneller zum Ziel mit effizienteren Verkaufsgesprächen

Ein entscheidender Unterschied zu den Instrumenten der herkömmlichen Kundenzufriedenheitsforschung ist demnach die Möglichkeit individuelle Informationen jedes einzelnen Ansprechpartners direkt im Gespräch nutzen zu können. Mit Hilfe der vorliegenden Daten können sich Vertriebsmitarbeiter sehr viel besser auf Verkaufsgespräche vorbereiten und sie schneller zum Erfolg führen. Sie sehen genau wie hoch zum Beispiel das Umsatzpotenzial des Kunden, sein Nutzen oder seine Loyalität ausgeprägt sind und wo seine Entscheidungstreiber liegen. Über die grafische Aufbereitung bekommen Verkäufer und Berater konkrete Hinweise, welche Ziele sie im Gespräch mit dem Kunden verfolgen sollen und wie ihr Unternehmen am meisten profitiert. Denn in den Grafiken können Vertriebsmitarbeiter auf einen Blick erkennen, wie ihr Kunde „tickt“ und so Maßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehung ergreifen. Je mehr die Unternehmen in Marketing und Sales über die eigenen Kunden wissen, umso größer ist die Chance in ihrem Sinne erfolgreich zu handeln und Verträge zum Abschluss zu bringen. Das Wissen, was Kunden persönlich wichtig ist, ist der Schlüssel zum Erfolg.



Über das interaktive Cockpit werden quantitative und qualitative Kennzahlen grafisch aufbereitet und gegenübergestellt. Anwender erkennen so Korrelationen von bestimmten Kennzahlen schnell und können diese wichtigen Erkenntnisse sofort in der Unternehmens- und Vertriebssteuerung umsetzen.

## Über LINK Value Deutschland

Die LINK Value Deutschland GmbH ist als mehrheitliche deutsche Tochterfirma der LINK Marketing Services AG, Luzern, zu der auch das LINK Institut gehört, Anbieter von innovativen Relationship-Management Systemen und übernimmt die Projektbetreuung, d.h. die Erhebung von individuellen Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen sozialer Gruppen sowie die Interpretation der Ergebnisse.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter [www.link-value.com](http://www.link-value.com)

## Über das LINK Institut

Das LINK Institut, gegründet 1981, ist Marktführer für ad-hoc Umfrageforschung in der Schweiz mit einem Marktanteil von etwa 25%. In Deutschland ist es seit 1986 mit einer eigenen Niederlassung in Frankfurt präsent.

Das Unternehmen erzielte 2009 in der Schweiz und in Deutschland einen Gesamtumsatz von ca. 23 Mio. Euro. Die Dienstleistungen des LINK Instituts reichen von der Konzeption von Umfragen über die Datenerhebung und -auswertung bis zu modernster Datenanalytik und der handlungsrelevanten Umsetzung der Ergebnisse. Das Institut führt Studien für viele Branchen durch, wie zum Beispiel für die Konsumgüterindustrie, den Handel, für Finanzdienstleistungs- und Telekommunikationsunternehmen, im Gesundheitswesen und für öffentliche Institutionen.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter [www.link-institut.de](http://www.link-institut.de)

## Über die LINK Gruppe

Die LINK Gruppe verfügt über Büros in Luzern, Zürich, Lausanne, Lugano und Frankfurt am Main. Darüber hinaus befinden sich Büros in München und Hamburg im Aufbau. Zurzeit arbeiten etwa 100 Festangestellte und 1400 Teilzeitmitarbeiter für die LINK-Gruppe.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter [www.link.ch](http://www.link.ch)

## Über das ISG Institut

Das ISG Institut, mit Sitz in St. Gallen / Schweiz hat eine wegweisende Messmethode entwickelt, die es ermöglicht, weiche Faktoren wie Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen zu erfassen, abzubilden und in die Unternehmenssteuerung zu integrieren. Das ISG beliefert mit seinen Ansätzen und Tools u.a. international tätige Beratungs- und Technologieunternehmen und gilt heute als Innovationstreiber im Bereich des Consulting und der Business Intelligence sowie als Wegbereiter einer neuen Dimension von Controlling-Systemen.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter [www.isg-institut.ch](http://www.isg-institut.ch)

### LINK Value Deutschland GmbH

Burgstraße 106  
60389 Frankfurt am Main  
Tel.: +49(0)69-94 540 340  
Fax: +49(0)69-94 540 105  
[www.link-value.com](http://www.link-value.com)

### Geschäftsführer

Ralf Roth, Mikel Stahl, Stefan Langenauer  
Registergericht: Frankfurt HRB 87082  
USt-IdNr.: DE268341685

### Bankverbindung

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG  
Kto-Nr.: 605 893 139  
BLZ: 503 201 91  
IBAN: DE74 5032 0191 0605 8931 39  
SWIFT: HYVEDEMM430