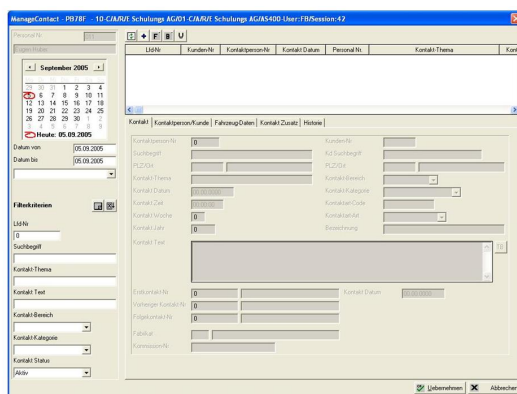


KUNDEN-Kontakt-Verwaltung - Die Kundenzufriedenheit im Blick

Die ganzheitliche Betreuung der Kunden entwickelt sich immer mehr zum entscheidenden Faktor für den eigenen unternehmerischen Erfolg. Wenn Produkte immer vergleichbarer werden, zählt ein unverwechselbarer Kundenservice als Wettbewerbsvorteil. Dazu gehört es, jederzeit alle kundenbezogenen Daten und Transaktionen sofort verfügbar zu haben. Je mehr Informationen zu einem Kunden vorliegen, desto gezielter und somit effektiver werden die Vertriebsaktivitäten. Zusätzlich führt die zielgruppengerechte Aufbereitung von Kundendaten zu einer hohen Wertschöpfung bei der Durchführung von Marketingaktionen.

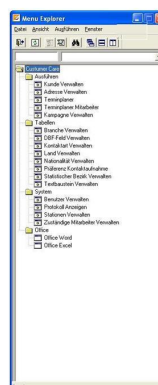


Das Modul **Kunden-Kontakt-Verwaltung** ermöglicht die Verwaltung und Nutzung der vorhandenen Kundendaten mit ihren Ansprechpartnern und Adressen. Zusätzlich werden individuelle Daten hinterlegt, die für gezielte Aktionen aufbereitet werden. Die einzelnen Kundenkontakte können detailliert festgehalten, Folgeaktionen eingetragen und wichtige Informationen an andere Personen weitergeleitet werden. Das gesamte Wissen über die Kunden und ihre Wünsche steht somit allen Mitarbeitern zur Verfügung.

Bei Beratungsgesprächen und Telefonkontakten wird so, unabhängig vom Gesprächspartner, ein kompetenter Eindruck vermittelt. Neben dem direkten Aufruf von MS-Word erfolgt auch die Auswahl und Aufbereitung von Daten für spezifische Marketingaktionen im Handumdrehen.

Funktionsumfang

- Verwalten von Kontakten und Adressen
- Zugriff auf alle verfügbaren Informationen über Kunden, Fahrzeuge und Servicethemen
- Speichern von Kundenkontakten mit Wiedervorlage- und Weiterleitungsfunktion
- Selektion von Kundendaten für Mailings oder andere Marketingaktionen
- Integration von MS-Word



Die **Kunden-Kontakt-Verwaltung** ist ein unverzichtbares Instrument für die Steigerung der nachhaltigen Kundenbindung.