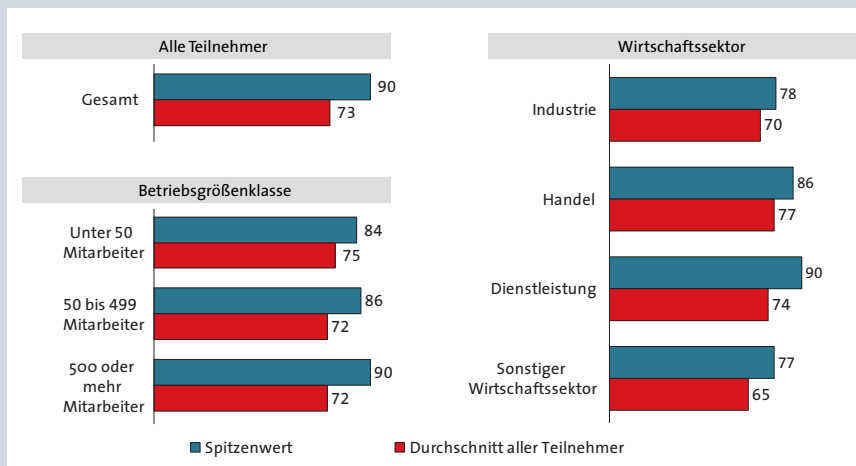


Nur zufrieden oder schon gebunden?

Exzellente Kundenbeziehungen sind unabhängig von der Größe oder der Branche möglich



Deutschlands Kundenchampions 2009: Index der emotionalen Kundenbindung; Mittelwerte auf einer Skala von 0 (keine Bindung) bis 100 (maximale Bindung)

Nicht Kundenzufriedenheit, sondern vielmehr die emotionale Kundenbindung ist der Schlüssel zum Unternehmenserfolg. Das belegt die langjährige Grundlagenforschung im Rahmen des Excellence Barometers (ExBa), der bundesweit anerkannten Benchmarkstudie zur Leistungsfähigkeit der deutschen Wirtschaft. Kunden müssen begeistert werden, damit ein Unternehmen nachhaltig erfolgreich ist.

Spitzenleistungen in Sachen Kundenorientierung sind unabhängig von der Unternehmensgröße, der Branche und dem Geschäftsmodell möglich, wie der Blick auf die Spitzen- und Durchschnittswerte der nach Betriebsgrößenklasse und Wirtschaftssektoren sortierten Teilnehmer von „Deutschlands Kundenchampions“ zeigt. „Deutschlands Kundenchampions“ sind Best Practice-Beispiele für Unternehmen, die es verstehen, ihre Kunden zu begeistern. Unter ihnen finden sich gleichermaßen kleine, mittelständische und große Unternehmen, Unternehmen aus dem B2B- und dem B2C-Sektor sowie Unternehmen in Massenmärkten und in hoch spezialisierten Märkten. Der bundesweite Wettbewerb um das beste Kundenbeziehungsmanagement wird seit 2008 jährlich von forum! Marktforschung und der Deutschen Gesellschaft für Qualität initiiert und erfreut sich wachsender Beliebtheit. „Immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig Kundenorientierung für ihren Erfolg ist, und stellen sich mit Ihrer Teilnahme an 'Deutschlands Kundenchampions' gerade auch in wirtschaftlich turbulenten Zeiten dem Wettbewerb im doppelten Sinne“, erläutert Roman Becker, Geschäftsführer von forum! Marktforschung. Unternehmen, die auf dem Weg sind, ein Kundenchampion zu werden, können sich branchenübergreifend an den Besten messen und erhalten wertvolles Know-how zur Verbesserung ihres Kundenbeziehungsmanagements. Zusätzlich werden modernste Erkenntnisse aus Forschung und Praxis zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Unternehmen verbreitet. Kundenchampions zeigen eindrucksvoll, welche Erfolge Unternehmen verzeichnen, wenn der Kunde fest im Unternehmensfokus verankert ist und Kundenbeziehungsmanagement unternehmensübergreifend als bedeutende Aufgabe verstanden wird.

INDEX IM JUNI: Erfolgsfaktor Emotionale Mitarbeiterbindung

Initiatoren von „Deutschlands Kundenchampions“ sind forum! Marktforschung und die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ)

www.forum-mainz.de

www.deutschlands-kundenchampions.de

www.exba.de