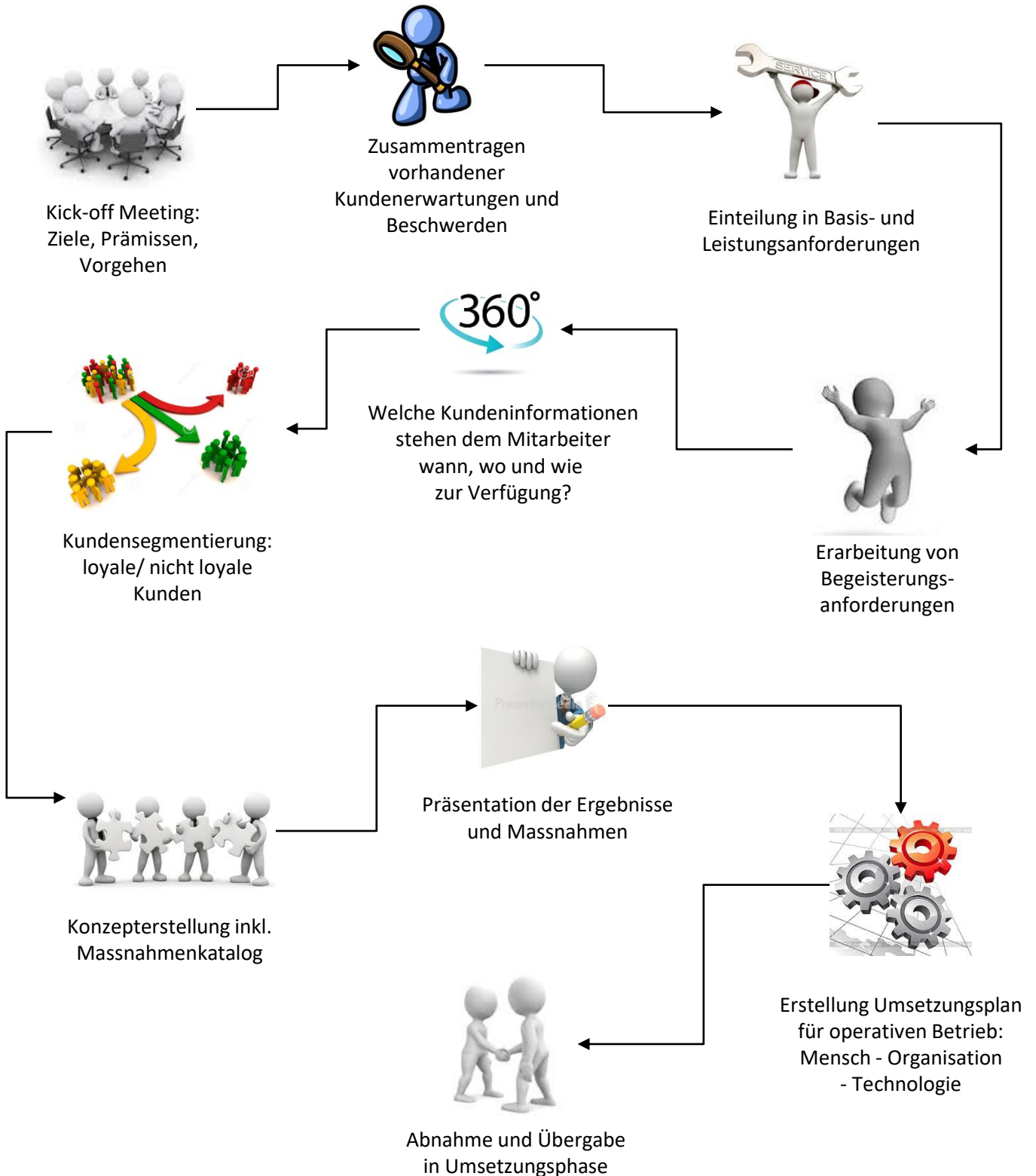


Der Weg zu Customer Excellence / Experience



Kunden mehr als zufrieden zu stellen, zahlt sich aus

- Die Erhaltung einer bestehenden Kundenbeziehung kostet etwa sechsmal weniger, als einen neuen Kunden zu gewinnen.
- Über 60% des Unternehmens-Umsatzes wird mit Stammkunden erwirtschaftet.
- 40% der zufriedenen Kunden kommen wieder, bei begeisterten Kunden sind es 90%.
- Zufriedene Kunden werden das Unternehmen bei Anfragen weiterempfehlen.
- Begeisterte Kunden erzählen ihre Geschichte weiter und werden zu Botschaftern des Unternehmens.
- Unzufriedene Kunden werden das Unternehmen bestrafen, so gut sie können.