

5 DINGE, DIE SIE NICHT ÜBER KUNDEN WUSSTEN

CUSTOMER EXPERIENCE

+ 14 UNTERNEHMEN, IN DENEN DER KUNDE KÖNIG IST



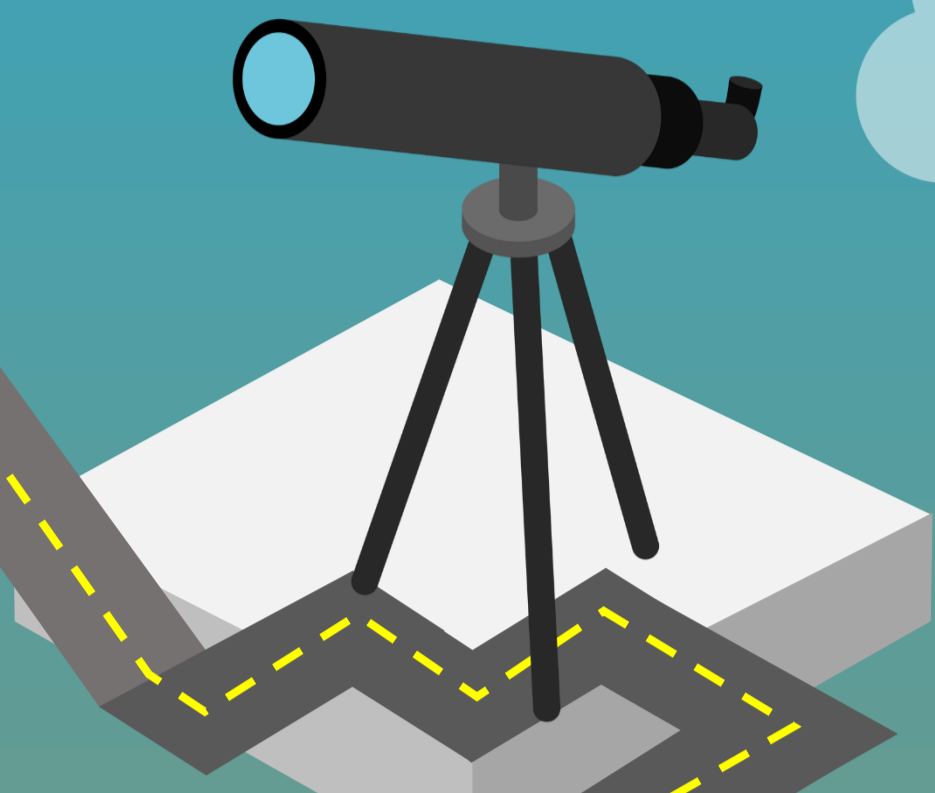
1 DER PREIS

ist nicht immer der Grund, weshalb man Kunden verliert. Misserfolg ist ebenfalls häufig auf einen schlechten Kundenservice zurückzuführen.

2

ZUFRIEDENE KUNDEN,

deren Probleme gelöst wurden, empfehlen Unternehmen und Dienstleistungen durchschnittlich 4 bis 6 Jahre lang weiter.



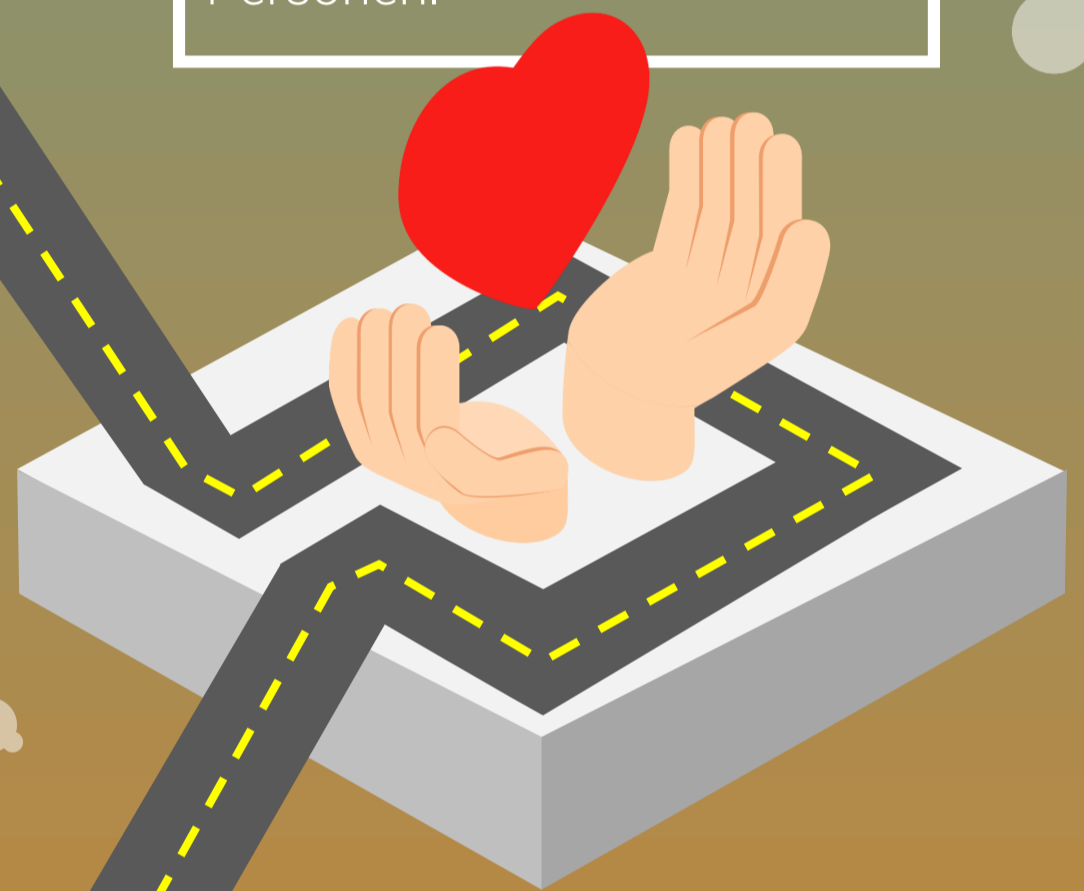
3 EIN UNZUFRIEDENER KUNDE

wird im Schnitt ca. 9 bis 15 anderen Personen über seine negativen Erfahrungen berichten. 13% der unzufriedenen Kunden erzählen es mehr als 20 Personen.

4

Sie benötigen ca. 12 POSITIVE ERLEBNISSE

um ein negatives Erlebnis wieder auszugleichen.



5 Es ist 6x teurer,

einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden zu halten.

UNTERNEHMEN, IN DENEN DER KUNDE

KÖNIG IST

Die Firma **Sametrix** hat ein Unternehmensranking aus verschiedenen Bereichen und mit der besten Kundenbindung erstellt.



Fluggesellschaft



Lufthansa

Kfz.-Versicherung



ADAC

Börse & Investments



Vanguard

Kabelanbieter



Unitymedia

Telekommunikation



Telekom

Computer Hardware



Apple

Verbraucher-Software



Symantec

Kreditkarten



American Express

Großhandel & Fachmärkte



Tarox AG

Lebensmittel & Supermärkte



Globus

Krankenversicherung



GEK

Lebensversicherung



Zürich Versicherung

Onlinesuche & Informationen



Google

Online Shopping



Amazon