

«Trigger» für Interaktion mit dem Kunden ...

# Interaktiv, innovativ, nachhaltig Kunden begeistern und «überraschend gut ankommen»!

Die Bedeutung und der Wert von professionellem und vor allem interaktivem Kundenbeziehungsmanagement innerhalb des Marketingprozesses steigen signifikant und gehören heute zu den strategischen Erfolgsfaktoren in einer Unternehmung. Es geht heute vor allem darum, den Kunden noch besser kennenzulernen und den Dialog mit dem Kunden zu suchen und ihn nicht nur mit all den bekannten Massnahmen zu bewerben. Interaktivität mit bestehenden Kunden hilft Kundenbedürfnisse besser kennenzulernen und trägt viel zur Kundenloyalität sowie Qualitätssteigerung bis hin zur Produkt- und Dienstleistungsentwicklung bei.



Es sind die kleinen Dinge, die Grosses bewirken ...

Innovativ, interaktiv und nachhaltig schenken, kosten- und zeitsparend und mit einem Geschenkprozess, welcher dem Kunden erlaubt, sein persönliches Geschenk selbst auszusuchen, ist der Start zur Interaktion mit dem Kunden. Es geht nicht darum, ihn mit möglichst «grossen» Geschenken zu überraschen, sondern mit einer Wertschätzung, welche dem Kunden einen Mehrwert generiert und ihm die Möglichkeit gibt, seine Anliegen und Bedürfnisse der Unternehmung auf unkomplizierte und einfache Art mitzuteilen. Sei es durch offene oder Multiple-Choice-Fragen oder durch ein einfaches «Feedback»-Feld – der «Rückkommunikation» sind keine

«Mit der interaktiven Kommunikationslösung von Novadoo konnten wir unsere Feedbackquote auf unsere Beschwerdebehandlung auf über 60% steigern. Dies trägt signifikant zur Kundenbindung und Qualitätssteigerung bei.»

**Markus Küttel, Head of Customer Relation, Kuoni Reisen AG**



VON MARC SCHMID \*



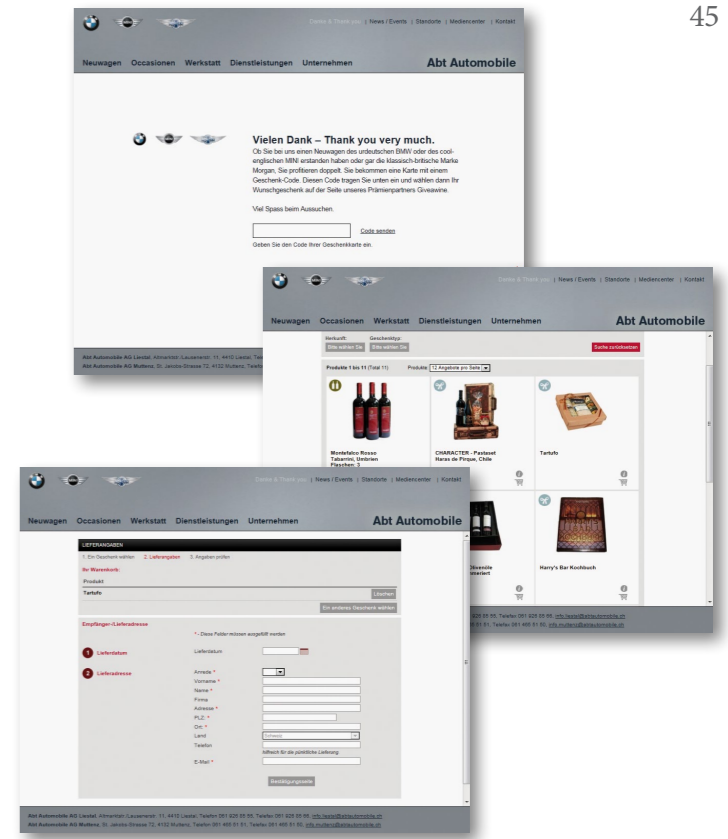
Es gibt unzählige Gelegenheiten, den Kunden Wertschätzung entgegenzubringen. Sei es als «Danke-schön», «Sorry» oder um den Kontakt mit dem Kunden zu halten. Wichtig dabei ist, dass durch die Interaktion mit dem Kunden ein Dialog zustande kommt. Exakt hier setzt die einzigartige und interaktive Kommunikationslösung rund um Kundengeschenke von Novadoo an. Mit der zeitgerechten und innovativen Lösung können Unternehmen nun auf flexible Art und Weise die Qualität ihres Beziehungsmanagements steigern, mit dem Kunden interaktiv kommunizieren und zeitgleich den administrativen Aufwand sowie die Opportunitätskosten reduzieren. Namhafte börsennotierte Unternehmen setzen diese Art von Kundenbeziehungsmanagement und Interaktion mit den Kunden bereits erfolgreich wie folgt ein:

- Einfache Kundengeschenke (Geburtstag, Jubiläum, Weihnachten etc.)
- Vertragsabschlüsse / Vertragsverlängerungen
- Beschwerdemanagement / Customer Service
- Adressverifizierung
- Kundenakquisition, Events / Kundenanlässe
- Kundenbefragungen / Marktforschung

Grenzen gesetzt. Es steht also nicht das Geschenk selbst im Vordergrund, sondern die einfache Interaktion zwischen dem Kunden und der Unternehmung. Dass die Kunden ein Bedürfnis haben, sich mit der Unternehmung auszutauschen und zu kommunizieren, zeigen auch die hohen Response-Raten, welche je nach Einsatz der Lösung bis zu 80% betragen.

Die Kombination, dem Kunden Wertschätzung entgegenzubringen, mit der Möglichkeit der direkten Interaktion mit dem Kunden hat die Kuoni Reisen AG überzeugt. Die Lösung wird heute vor allem im Kundendienst / Beschwerdemanagement eingesetzt. Mit der Beantwortung der Kundenbeschwerden oder –anliegen erhält der Kunde je nach Fall einen individuellen Geschenkcode und einen Geschenk-Link, mit welchem er sich als kleine Entschuldigung oder als Dankeschön eine Aufmerksamkeit (Geschenk) aussuchen kann. Nachdem er das Geschenk ausgesucht und die gewünschte Lieferadresse und das Lieferdatum eingegeben hat, kann er durch eine Feedbackbox an Kuoni auf einfache Art und Weise gleich eine Nachricht oder einen Kommentar zurückschreiben. Das Customer Relation Team weiss somit sofort, welche Anliegen der Kunde sonst noch hat und ob er mit den Dienstleistungen von Kuoni Reisen und vor allem mit der Beschwerdebehandlung zufrieden ist oder nicht. Die umgesetzte iframe-Lösung, welche sich einfach auf der Internetplattform der jeweiligen Unternehmung einbauen lässt, vermittelt dem Kunden das Gefühl, auf der Unternehmenswebseite zu sein und nicht auf der Novadoo-Geschenk- und -Kommunikationsplattform!

Auch Thomas Keller und Ralph Burget, Geschäftsleitung der Abt Automobil Gruppe, haben sich entschieden, die Kommunikationslösung von Novadoo einzusetzen. «Die hohe Qualität und die Art und Weise dieser Kundenkommunikation stehen voll im Einklang mit den hochqualitativen Fahrzeugen von BMW und Morgan», so Thomas Keller. Bei der Abt Automobil Gruppe wird die Lösung vor allem als Danke-



schön bei Vertragsabschlüssen für Neuwagenbestellungen und zur Aufrechterhaltung der Kommunikation mit guten Kunden benutzt. Thomas Keller: «Der Austausch mit neuen und bestehenden Kunden hat für Abt Automobile eine zentrale Bedeutung und trägt viel dazu bei, die Dienstleistungen und den Service noch kundenorientierter zu gestalten. Nebst der einfachen Abwicklung und dass wir für den Kunden immer das «richtige Dankeschön» haben, sind vor allem die Kundenfeedbacks bezüglich unserer Verkaufsberatung sehr wichtig.»

Die wichtigsten Vorteile im Überblick:

- Ihre Kommunikation mit Ihren Kunden wird interaktiv – Feedback- und Antwortquoten der Kunden übersteigen 60%
- Individuelle Ansprache der Beschenkten per Geschenkarte, Geschenkbrief, SMS, einschliesslich einer Videobotschaft
- Sie können online verfolgen, was Ihr Kunde sich ausgesucht hat, welches Feedback / welche Antworten er gegeben hat und wann das Geschenk geliefert wurde
- Der geschaffene Mehrwert (Kunde darf sein Geschenk selbst aussuchen) hat eine nachhaltige Wirkung
- Vollumfängliche Integration Ihres Corporate Designs und Berücksichtigung spezieller Wünsche im ganzen Schenkprozess
- Aufwandreduktion innerhalb des Beziehungsmanagements durch einfaches Handling
- Kostenreduktion dank flexibler Budgetgestaltung
- Riesiges Geschenksortiment für jedes Kundensegment
- Lösung ist kostenlos und wird Ihnen zur Verfügung gestellt

Wollen auch Sie interaktiv, innovativ und nachhaltig Kunden begeistern und «überraschend gut ankommen»? Novadoo hat die Lösung dazu!

\* MARC SCHMID, CEO Novadoo, Giveawine AG  
Europastrasse 15, CH-8152 Glattbrugg, Tel. +41 (0)44 809 91 91  
info@novadoo.com, www.novadoo.com

