

((CRM Partners, Mini-FB Customer Engagement, ca. 3.200 Zeichen inkl. Leerzeichen))

Helden ohne Schwert und Strumpfhosen

Wie Unternehmen ihre Kunden erobern können

Autor: Sylvia Campbell, Business Consultant bei CRM Partners.

Es war einmal ein Held, der allein durch Tapferkeit und pure Manneskraft das Herz der schönen Königstochter gewann. Klingt erprobt, funktioniert aber nur im Märchen. In der realen Geschäftswelt ist es vielmehr der Kunde, den es zu erobern gilt, und der ist heutzutage sicher nicht weniger anspruchsvoll als eine Prinzessin. Verbraucher sehen sich selbst mehr denn je als Individuum und wollen keinesfalls als Teil der Masse angesprochen werden. Sie erwarten, dass sie absolut im Mittelpunkt stehen, und verlangen persönlichen Kontakt sowie einen umfassenden Service nach Maß. Für Unternehmen heißt das: Erfolg hat nur, wer seine Kunden durch optimales Customer Engagement begeistern kann. Schließlich ist es am Ende eines jeden Märchens kein geringerer als der Held, der die Prinzessin bekommt.

Kunden heldenhaft erobern, aber wie?

Die Wahrheit ist, allein mit starken Armen und Willenskraft werden Unternehmen keine Kunden gewinnen können. Entscheidend ist die richtige Botschaft zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. Das bedeutet, Kunden müssen die für Sie relevanten Informationen personalisiert und über den von ihnen bevorzugten Kanal erhalten – und zwar genau dann, wenn sie diese Information brauchen. Das setzt im Hinblick auf die Kundenbeziehung zwei Aspekte voraus: Erstens müssen Unternehmen ihre Zielgruppe(n) gut genug kennen und wissen, an welcher Stelle in der Customer Journey sich ein (potenzieller) Kunde befindet und mit welchen Mitteln sie ihn dort am besten ansprechen. Zweitens brauchen Unternehmen für diese ungeheure Menge an Daten und die Vielzahl an Touchpoints technologische Unterstützung, die den Kontakt zwischen Kunden und Unternehmen für beide Seiten komfortabel und effizient gestaltet. Dazu gehört auch ein CRM-System, das die Bereiche Marketing, Commerce und Customer Care mit Kundeninformationen versorgt und gleichzeitig neugewonnene Daten beispielsweise durch Webtracking oder aus der Kaufhistorie zusammenführt.

Customer Engagement begeistert Kunden

Für einen wahren Helden im Customer Engagement ist die Technik gleichsam seine Ausrüstung, die ihn schnell und sicher zum Ziel bringt. Natürlich gestattet es der technologische Fortschritt einem Unternehmen, Prozesse effizienter zu gestalten, Inhalte zu

personalisieren und Kunden automatisiert auf ihrer gesamten Customer Journey zu begleiten. Aber erst eine persönliche und emotionale Bindung macht es möglich, Kunden wirklich zu begeistern und langfristig zu binden. Schließlich will man als Held seine Eroberung nicht gleich wieder verlieren.

Und was haben Sie zu bieten?

Unternehmen sollten sich also die Frage stellen, was tue ich denn bereits für meine Kunden? Welches Erlebnis biete ich ihnen? Inwieweit basiert dieses Erlebnis auf zwischenmenschlicher Interaktion und wird durch technische Komponenten unterstützt? Mit dem Online-Test „[Customer Engagement: Anfänger oder Held?](#)“ erhalten Unternehmen in wenigen Minuten einen Überblick, wo ihre Stärken und Schwächen liegen. Zudem gibt es mit der Auswertung weiterführende Tipps, wie sich das Engagement für die Kunden optimieren lässt. So werden auch Sie zum Helden im Customer Engagement, können Kunden gewinnen und langfristig für Ihr Unternehmen begeistern.