

07.09. 2012

After-Sales-Marketing im Fokus der Unternehmen

Von BernhardSmith

Es ist bekannt, dass die Kundenbindung weniger Kosten verursacht als die Neukundenakquise. Viele Unternehmen, die in gesättigten Märkten agieren, setzen auf gezielte After-Sales-Maßnahmen, um neben einer dauerhaften Zufriedenstellung auch nach dem Kauf weitere Neugeschäfte zu erzielen. Diese Strategie setzt ein durchdachtes Kundenmanagement voraus, das meist nur mit Hilfe von Software zu bewältigen ist.

After-Sales-Maßnahmen sind ein Teilbereich des Customer-Relationship-Managements und können bereits vor dem Geschäftsabschluss eine positive Wirkung entfalten. Weiß ein Kunde von besonderen Leistungen im Bereich Service, Wartung oder Reparatur, könnte dies als zusätzliches Verkaufsargument dienen. Das Hauptaugenmerk liegt jedoch auf einer langfristigen Kundenbindung und der Steigerung des Kundenwertes. Voraussetzung ist dabei ein qualitativ hochwertiges Produkt. Treten häufige Mängel am Produkt oder der Dienstleistung auf, greifen selbst intensive Kampagnen ins Leere.

Modernes After-Sales-Management soll neben den Servicekomponenten genügend Raum für zusätzliche Angebote lassen. Ziel ist es, den Kunden für Zusatzprodukte, Neuheiten, Mitgliedschaften oder ähnliches zu begeistern. Gleichzeitig lässt sich die Markenbekanntheit durch zufriedene Kunden steigern, als eines der wichtigsten Instrumente wird Facebook angeführt. Die Plattform bietet Möglichkeiten zur direkten Kommunikation und Verbesserung des Firmen-Brandings.

Ganz im Zeichen der serviceorientierten Marketingstrategien steht auch der Erfolg von Software zur Aufbereitung und Verwaltung von Kundendaten. So konnte der

Marktführer für betriebswirtschaftliche Standardsoftware unlängst die besten Quartalszahlen der Unternehmenshistorie vorweisen. Weitere Informationen rund um SAP- und Software-Lösungen lassen sich unter www.gia.ch abrufen. Das Schweizer Unternehmen GIA ist spezialisiert auf IT-Services und der Realisierung von Software-Lösungen für KMU.

Pressekontakt:

Online Marketing AG
Hinterbergstrasse 58
6312 Steinhausen
online-marketing.ch
pressrelease.om@gmail.com

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/after-sales-marketing-im-fokus-der-unternehmen>