Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

30.06. 2022

Lead Management Customer Experience - Zwischen Absichten und Wirklichkeit

Von Smart Concept AG



Bild Rechte
Smart Concept aG

Lead Management - Der entscheidende erste Eindruck

(Baden-Dättwil)(PPS) **Anfragen bergen ein riesiges Potenzial, müssen aber rasch und kundenorientiert bearbeitet werden. Sämtliche Aktivitäten des Lead-Management-Prozess haben nur ein Ziel - aus Interessenten Käufer zu machen.**

Was sich im Grundsatz einfach anhört, ist in der Realität oft eine Herausforderung, dass zeigt die Lead Management Experience Studie von SmartConcept.

Krankenkasse wechseln und jeden Monat Geld sparen?

Dieser Gedanke beschäftigt Thomas schon länger. In Zeiten steigender Lebenshaltungskosten will er für seine Familie Geld sparen. Darum fällt ihm die Werbung des Krankenversicherer in den Medien auf, der für einen Wechsel der Versicherung und für das Geld sparen wirbt.

Da Thomas sich seit Jahren nicht um seine Krankenkasse gekümmert hat, möchte er eine umfassende Beratung. Dafür füllt er das Kontaktformular auf der Webseite des Versicherers aus. Doch ausser einer "no reply" Mail passiert nichts: kein Anruf, keine weitere E-Mail. Nach ein paar Tagen telefoniert Thomas mit der Versicherung. "Wie ist Ihr Name? Nein, wir haben nichts erhalten. Bitte senden Sie uns nochmals Ihre Anfrage" Ganz offensichtlich wird hier viel Geld in die Werbung gepumpt, aber zu wenig Fokus in die Betreuung von Interessenten.

Die Chance, aus Leads Kunden zu machen, scheitert in der Praxis oft an ungenügenden Prozessen, zu wenig serviceorientierten Mitarbeitenden und fehlenden Führungsinstrumenten. Ein wirkungsvolles Lead Management erfordert, neben Technik und Prozessen eine Servicekultur im Unternehmen – eine kundenorientierte Haltung der Mitarbeitenden.
Ein professionelles Lead Management benötigt klare Prozesse. Interessenten lassen sich nur dann zu Kunden entwickeln, wenn Marketing und Vertrieb eng zusammenarbeiten.

Ein Lead Management Prozess, der alle Touchpoints einbezieht und den Bedürfnissen der Interessierten Anfragen entspricht, ist von zentraler Bedeutung. Darin gilt es auch Kompetenzen in fachlichen, methodischen und menschlichen Bereichen zu entwickeln.

In diesem Kontext hat SmartConcept die Stichprobe der Online Lead Management Customer Experience mit Mystery Research in ausgewählten Branchen und führenden Unternehmungen durchgeführt und wollte wissen:

«Wie professionell ist das Lead Management organisiert und was ist die Customer Experience bei einer Interessenten Online-Anfrage?»

Studien Key Fact - nur "genügendes" Lead Management

Die Studie "Online Lead Management Experience 2022" von SmartConcept zeigt, dass sich viele Dienstleistungsunternehmen und Automobilmarken mit dem Umgang von Interessenten schwer tun.

25% der Anfragen blieben unbeantwortet. Bei den getesteten Krankenversicherer blieben 30% der Kunden ohne jegliche Antwort

oder Beratungstermin. Keine positive Etikette für den "ersten Eindruck" !

«In der Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit liegt das Innovations- und Verbesserungspotenzial»

Die Mystery Shopping Studie der SmartConcept hat folgende Optimierungsfelder identifiziert:

- Erhöhung der Antwortquote
- Verbesserung der Reaktionszeiten
- Verbesserung der E-Mail Kompetenzen
- Alternative Beratungskanäle etablieren und als Dienstleistung anbieten

Die Professionalität des Marketings und die Wirkung der Werbemassnahmen zur Gewinnung von Anfragen endet oft beim Lead Management. Die Versprechungen laufen ins Leere. Erwartungen der Kunden werden nicht erfüllt. Dies wirkt sich negativ auf das Image und die Weiterempfehlung aus.

Bestellen Sie unter folgendem Link die Informationen und Erkenntnisse zur Lead Management Studie:

https://www.smartconcept.ch/de/studien/lead-management-experience-monit...

Ihre Lead Management Customer Journey im Test – Wir beantworten Ihre Fragen zu Ihrer Prozessqualität

Wissen Sie wirklich ...

- **wie Interessenten Ihren Leadmanagementprozess und die Customer Experience erleben?**
- **ob und wie Anfragen bearbeitet werden und wie die Qualität im Kundenkontakt erlebt wird?**
- **ob Ihre Mitarbeitenden echtes Interesse zeigen und das Marktpotenzial abschöpfen?**

Wir spiegeln und bewerten mit einem massgeschneiderten Lead Management Customer Experience Mystery Shopping das Kundenerlebnis und die Servicequalität an den Schnittstellen zu Ihren Kunden und Interessenten.

Detaillierte Erlebnisberichte unserer Testkaufpersonen geben Auskunft darüber, wie potentielle Kunden Ihr Unternehmen, Ihren Prozess, Ihre Mitarbeiter und Ihre Dienst- und Serviceleistungen erleben. Sie liefern Ihnen die entscheidenden Informationen, wie Ihr Leistungsversprechen und die Customer Journey eingehalten wird.

Differenzierte Informationen erlauben es über Prozessoptimierung, Schulung und Training on the job das Kundenerlebnis nachhaltig zu verbessern. Denn Loyalität zum Unternehmen entsteht zwischen Kunden und Ihren Mitarbeitenden an den verschiedenen Schnittstellen im Unternehmen.

Kontaktieren Sie uns für ein erstes Gespräch…wir zeigen Ihnen die Möglichkeiten für Ihre Unternehmung auf.

044 / 980 43 43 oder via Mail unter info @ smartconcept.ch

Über die Organisation:

Smart Concept AG ist ein führendes Dienstleistungsunternehmen, welches sich auf alle Fragestellungen und Problemlösungen rund um erfolgreiche Kundenbeziehungen im Handel und Dienstleistungsbereich spezialisiert hat.

- **Mystery Shopping**
- **Customer Experience Management**
- **Smart Audit**
- **Kundenbefragungen**

Zum Kundenkreis zählen nationale Unternehmen aus den folgenden Branchen: Banken, Versicherungen, Detailhandel, Gastronomie, Pharmaindustrie, Immobilien, Telekommunikation, Verkehr & Transport, Elektroversorger und Verbände.

Kompetent, anspruchsvoll und pragmatisch

Das sind unsere Grundsätze bei der Projektarbeit. Bei der Qualität sind wir kompromisslos, denn nur wenn wir ganze Arbeit leisten, können Sie sich auf unsere Ergebnisse verlassen. Sei es im Beratungsbereich oder bei Befragungen und Mystery-Research-Programmen.

www.smartconcept.ch

info @ smartconcept.ch

Pressekontakt:

Smart Concept AG
Im Grund 11 | CH 5405 Baden-Dättwil

Tel. 044 980 43 43
www.smartconcept.ch
info @ smartconcept.ch

Ansprechperson:
David Meloni
Inhaber & CEO

Kategorie
Marktforschung & Werbung & Consulting

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/lead-management-customer-experience-absichten-und-wirklichkeit*