Keiner reklamiert –

aber wer unzufrieden ist, geht . . .

- **Unternehmen verlieren pro Jahr durchschnittlich zwischen 15% und 35% ihrer Kunden. 69% dieser Abwanderungen sind auf schlechte Verkaufs- und Service-Leistungen zurückzuführen.**

- **Lediglich 4% der unzufriedenen Kunden beschweren sich, aber 65% bis 90% der unzufriedenen Kunden gehen verloren.**

- **82% der Kunden, deren Probleme gelöst werden, bleiben dem Unternehmen treu.**

- **Neuakquisitionen sind zehnmal teurer als vorhandene Kunden zu halten.**

- **Eine Reduktion von Kundenabwanderung um nur 5% führt je nach Unternehmen zu einer Profitabilitätsverbesserung von 25% bis 85%.**

Quelle: KPMG
KPMG gehört zu den „Big Four“, den vier grössten, weltweit agierenden Unternehmen, welche die Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsbranche dominieren. Ca. 100'000 Mitarbeiter in 144 Ländern.