Customer Relationship Management
Kundenbindungs-Massnahmen

- Über 25 Milliarden US Dollar werden in diesem Jahr für Customer Relationship Management / Kundenbindungs-Massnahmen ausgegeben.

- Geschätzte Zuwachsraten für die nächsten 4 Jahre: 19%

- Wissenschaftliche Untersuchungen ergaben:

  Fast 80% (!) der CRM-Initiativen und Ausgaben verfehlen das Ziel.

- Konklusion 1:
  Nur ein geringer Prozentsatz der Unternehmen nutzt wirkungsvolle Kundenbindungs-Massnahmen.

- Konklusion 2:
  Nur wenige Unternehmen und deren Mitarbeiter haben erkannt, dass es viel vorteilhafter ist, einen bestehenden Kunden an sich zu binden, als sich um einen neuen zu bemühen.