

## Projektbeispiel Kundenbindung

---

### Ausgangssituation

Das Unternehmen hatte unerwartet zwei wesentliche Kunden, die langjährig in Rahmenverträgen gebunden waren, verloren. Bis dahin erfolgten zwar viele Kundenbindungsmaßnahmen, jedoch ohne Reflexion der Kundenbedeutung und der Kosten.

### Leistungen **opusvendenti**

Zunächst wurde gemeinsam mit Vertrieb und Marketing eine Kundenwert-Analyse durchgeführt, die insbesondere den Ist-Wert und das Potenzial in objektive Zahlen fasste. Anschließend wurden die möglichen Elemente einer Kundenbindung zusammen gestellt, die Kosten abgeschätzt und ihre Anwendung auf die bewerteten Kundensegmente überprüft.

### Ergebnis

Die Kosten der Kundenbindungsmaßnahmen wurden in ihrer Gesamtheit um 30 % reduziert. Dennoch konnten zwei verloren geglaubte Kunden zurück gewonnen werden und bei existierenden Kunden neue Produkte platziert und kurzfristig ein neuer großer Rahmenvertrag abgeschlossen werden.