Kundenrückgewinnungsmanager

Der interne Kundenanwalt

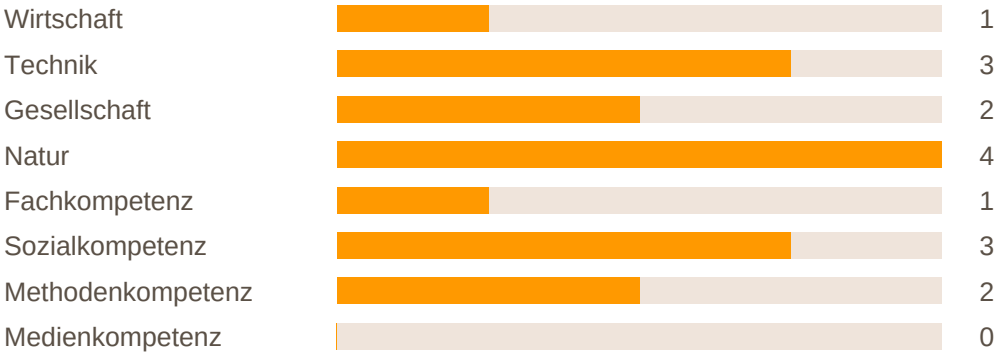
Beschreibung

Er interpretiert diese Informationen und setzt Impulse für die Produktentwicklung, das Pricing und die Prävention. Er ist gewissermassen der Anwalt für die Durchsetzung der Kundeninteressen im Unternehmen. Dies kann in einer Vertragsverlängerung oder einem reibungslosen Ausstieg des Kunden münden. Die Senkung der Abwanderungsquote und die Informationsgewinnung über Abwanderungsmotive wird zunehmend als Managementaufgabe begriffen.

Eignung

Kenntnisse des Database-Marketing und fortgeschrittenes EDV-Anwender-Know-how sind für den analytischen Teil dieser Managementaufgabe wichtig. Hinzukommen muss eine ausgeprägte Freude am Umgang mit Mitarbeitern, die aus sehr unterschiedlichen Richtungen den Weg in die Kundenrückgewinnung finden.

Sphären & Kompetenzen



Anforderungsdimensionen

