

## Bestandskunden im Fokus

22.03.2010, 17:11 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *Ildiko Schilling*

---



Dipl. Des. Ildikó Schilling, Service Design und Wissensmanagement

Zunehmender Kostendruck und geringere Margen sind für den Mittelstand der größte Haupttreiber im 2010. Kurz- und mittelfristig setzen KMU Unternehmen auf einen verstärkten Kundendialog. Ein immer höheren Stellenwert nehmen dabei die Bestand- und Stammkunden ein. Sie gehören mit zum wichtigsten Kapital jedes Unternehmens. 5 % weniger Kundenfluktuation bedeutet je nach Branchen 25 % bis 50% mehr Gewinn. Daher lohnt es sich für alle Mittelständler, ihren bestehenden Kundenstamm genauer unter die Lupe zu nehmen und den Schwerpunkt auf den Ausbau und Pflege der Kundenbeziehungen zu legen.

Klein- und Mittelständler können aktiv werden, wenn sie wissen wollen, wie ihre Produkte und Services beim Kunden ankommen.

Innovative Kundenbefragungen (Customer Survey) und verwandte Service Design-Methoden ermöglichen direktes Kundenfeedback. Sie liefern nützliche Information über die Erwartungen und die Zufriedenheit der Kunden und deren tatsächlichen Kauf- und Nutzungsmotiven. Sie zeigen, inwiefern das Unternehmen und seine Leistungen wahrgenommen werden und wie es verglichen mit der Konkurrenz dasteht (Benchmarking). Die Ergebnisse geben direkte Handlungsempfehlungen, wie man noch besser den Kundennutzen herausstellt und mit kundengerechten Produkt- und Serviceangeboten überzeugt. Das bedeutet für die Kunden: mehr Service, mehr Komfort, weniger Aufwand! Und das

macht sich im Umsatz bemerkbar.

Das Ergebnis: Behebung der Differenzen zwischen Selbst- und Kundenwahrnehmung; Erkennung von Kundenbedürfnissen; Nah am Kunden zu sein; Einbindung der Kunden; Bestandskunden bekommen maßgeschneiderte Lösungen; Reaktivierung verlorenen Kunden; konstantes Umsatzwachstum mit Bestandskunden.

## **Portrait**

Dipl.-Des. Ildikó Schilling ist seit 10 Jahren im Bereich Service-Design und Wissensmanagement für kleine und mittelständische Unternehmen tätig. Ihr Arbeitsansatz „Design Thinking“, der analytisches und kreatives Denken verbindet, unterstützt aktiv darin, zwischen Kunde, Unternehmen und Technik die richtige Balance zu finden. Kernthemen sind dabei die Optimierung von internen Abläufen, die Entwicklung von innovativen, marktfähigen Dienstleistungen und die effiziente Interaktion mit den Kunden.

---

News-ID: 410774 • Views: 2139 (Stand: 03.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/410774/Bestandskunden-im-Fokus.html>