

After-Sales-Betreuung

Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehung mit Vertriebsorientierung



Langfristige Kundenbeziehung und Zusatzerträge

Die Potentiale eines strategischen Kundenbeziehungsmanagement im Wettbewerbsvergleich und mit Blick auf Zusatzerträge sind bekannt, bleiben aufgrund des Aufwands jedoch oftmals ungenutzt. Mit einer regelmäßigen Kundenansprache wird die dauerhafte Geschäftsbeziehung gestärkt und es eröffnet sich die Möglichkeiten wichtiges Feedback einzuholen, den Mehrwerte des gekauften Produkts herauszustellen und weitere Angebote zu platzieren. Der ISP-Automat minimiert den Aufwand für die Nachbetreuung, die persönliche Kundenansprache und den Kundenservice durch eine qualitative und verlässliche Kommunikation mit dem Kunden über den von der Sparkasse priorisierten Kommunikationsweg (SMS, E-Mail oder ePostfach) mit individuellem Content (Templates) und nach einer konfigurierbaren Anzahl von Tagen.

Prozessablauf am Beispiel Girokonto

1. Kunde hat sich für ein Girokonto der Sparkasse entschieden (auslösendes Ereignis) und wird direkt benachrichtigt
2. Kunde kann zum Vertragsabschluss beglückwünscht und befragt werden (Link auf Feedbackbogen oder Bewertungsportal) und der Berater kann sich zur Lösung weiterer Fragen als Ansprechpartner anbieten
3. Nutzt der Kunde kein Online-Banking, kann er auf die Vorzüge zur Freischaltung hingewiesen werden
4. Kunde erhält das Angebot für einen persönlichen Finanzcheck (Link zur Online-Terminvereinbarung)
5. Kunde wird auf ergänzende Services zum Girokonto aufmerksam gemacht
6. Kunde erhält fortlaufend interessante Zusatzangebote zum Girokonto (Dispositionscredit, Kreditkarte, SparkassenCardPlus etc.)

Die weiteren Möglichkeiten sind vielfältig.

Nutzen für den Kunden

- Zusatzinformationen zum gekauften Produkt (Vertragsabschluss) geben und damit den Produktnutzens steigern
- Kundenzufriedenheit stärken
- Möglichkeit für Feedback und Rückfragen geben
- Angebotsinformationen schnell weitergeben
- Gefühl der Kundenwertschätzung aufbauen

Nutzen für die Sparkasse

- Kundenbeziehung durch Kontaktpflege intensivieren und Kundenservice verbessern
- Erträge durch Cross- und Up-Selling erzielen
- Nutzungsintensität von Lösungen und Serviceangeboten erhöhen
- Kunden gezielt zu relevanten Produkten und Services ansprechen
- Strategisch relevante Kommunikations- und Vertriebswege bei Kunden platzieren
- Manuelle Bearbeitungen reduzieren
- Kosten- und Zeitersparnisse realisieren

Sie haben Fragen?

Marktentwicklung Banken und Sparkassen

Tel.: +49 (0)421 62 02 98 – 0

info@engram.de / www.engram.de