



Sehr geehrte Damen und Herren,

die aktuelle Exba-Sonderstudie zeigt: Entscheider messen der Bedeutung von Beziehungsmanagement einen enormen Stellenwert zu. Wird jedoch genauer nachgefragt, was „Beziehungsmanagement“ bedeutet und beinhaltet, fällt einem Drittel(!) der Top-Entscheider gar nichts ein. Übrigens: bei den erfolgreichen Unternehmen sind das nur 16%, bei den weniger erfolgreichen jedoch 40%. Kundenbeziehung bleibt wesentlicher Faktor für den Unternehmenserfolg.

Punkten Sie durch individuell abgestimmte Kommunikation bei Ihren Kunden! Wie dies funktionieren kann und welche Voraussetzungen zu beachten sind, beschreibt unser aktueller Artikel zu Nutzen und Einsatz von Kundenwissen.

Ich freue mich auf den Gedankenaustausch mit Ihnen!

Ihr Ralf Ziebula
Geschäftsführer dbu Unternehmensberatung GmbH



Punkten Sie bei Ihren Kunden durch individuelle Kommunikation!

Artikel: Nutzen und Einsatz von Kundenwissen

Unternehmen sollten in den Aufbau detaillierten Kundenwissens und die intelligente Nutzung der Daten investieren. So kann eine individuellere Kommunikation mit den Kunden umgesetzt werden, die sich konkret durch verbesserte Kundenbindung und gezielterer Investition von Werbekosten rechnet.

Der Artikel beschreibt, welches Kundenwissen wie genutzt und in Maßnahmen umgesetzt werden kann, und gibt Anwendungsbeispiele.

[Artikel als PDF-Download \(346 kB\) »](#)

[< Nach oben >](#)

Multichannel-Check der dbu

Online-Vertrieb: Notwendigkeit oder Gefahr?

In der Textilbranche treten immer mehr Markenhersteller und Händler mit einem eigenen e-Shop auf. Doch den meisten gelingt es bisher nicht, online wirklich ergebnisrelevantes Geschäft zu generieren.

Artikel Download

Diesen und weitere Fachartikel finden Sie im [Publikations-Bereich unserer Website](#).

Multichannel-Studie: Jetzt schon vormerken!

- Wie gut sind die Textil-Markenhersteller im Multichannel-Vertrieb aufgestellt?
- Im Februar 2010 erscheint die **dbu Multichannel-Studie**. Wir informieren Sie aktuell.

Der neue Multichannel-Check der dbu analysiert den Mehrwert von Online-Shops aus Kundensicht.

[Mehr zum Multichannel-Check hier lesen. »](#)

[Jetzt schon vormerken: Lassen Sie sich bei Erscheinen der dbu-Multichannel-Studie \(Februar 2010\) informieren »](#)

[< Nach oben >](#)

Senden Sie uns einfach eine Mail mit dem Stichwort „Multi-channel-Studie“ an kunde2010@dbu.com

Erfolgreiche Unternehmen setzen auf Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements

Aktuelle Studie des ExBa® Excellence Barometer 2009

Insbesondere in Krisenzeiten setzen erfolgreiche Unternehmen zunehmend die Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements ein. Diese wichtige Erkenntnis liefert die Sonderstudie aus dem Excellence Barometer (ExBa) 2009 der forum! Marktforschung GmbH, die in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) auch in diesem Jahr wieder erstellt wurde.

Stabile Kundenbeziehungen seien das Mittel der Wahl, das Geschäft abzusichern und profitabel zu arbeiten. In Krisenzeiten verschärfe sich der Verdrängungswettbewerb, und die Kosten für die Neukundengewinnung explodierten, stellen die Initiatoren in ihrer Studie fest. Diese liefert aktuelle repräsentative Benchmarkdaten über das Beziehungsmanagement in deutschen Unternehmen und dessen Bedeutung für den Unternehmenserfolg.

[Mehr Informationen zur ExBa Sonderstudie »](#)

[< Nach oben >](#)

Sonderstudie Kundenbeziehung

- Sie möchten mehr über die Studienergebnisse und die Konsequenzen für Ihr Geschäft wissen?
[Kontaktieren Sie uns](#), um einen unverbindlichen Gesprächstermin zu vereinbaren.

*Die **dbu Unternehmensberatung GmbH** wurde 1987 von Dieter Brändli in Karlsruhe gegründet. Im Fokus der Strategie- und Prozessberatung steht das Thema „Kundenorientierte Unternehmensführung“. Die dbu ist darauf spezialisiert, ihren Kunden als Ideengeber, Realisierungs- und Qualifizierungs-Partner im Veränderungs-Prozess auf dem Weg zum konsequent kundenorientierten Unternehmen zu begleiten. Das Leistungsspektrum umfasst dabei fachliche Beratungsthemen von der Visions- und Strategieentwicklung über die Situationsanalyse, die Konzept- und Planungsphase bis hin zur Umsetzung.*

Ihr Kontakt zu dbu Unternehmensberatung GmbH:
info@dbu.com. Besuchen Sie uns auch auf www.dbu.com.

Newsletter ändern oder abbestellen

Wenn sich Ihre Daten geändert haben oder Sie nicht mehr regelmäßig per Newsletter von uns informiert werden möchten, können Sie diesen jederzeit ändern oder abbestellen. Antworten Sie einfach auf diese Mail mit dem Stichwort „unsubscribe“ bzw. „Ändern“. Diesen Newsletter können Sie auch im Textformat beziehen

dbu Unternehmensberatung GmbH
Hirschstraße 2, 76133 Karlsruhe Deutschland
Eingetragen beim Handelsregister Amtsgericht Mannheim – HRB 361875 UST.-ID-NUMMER: DE 143240259
Geschäftsführer: Dieter Brändli (Sprecher), Ralf Ziebula
© dbu Unternehmensberatung GmbH, 2009