

KUNDENBEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit



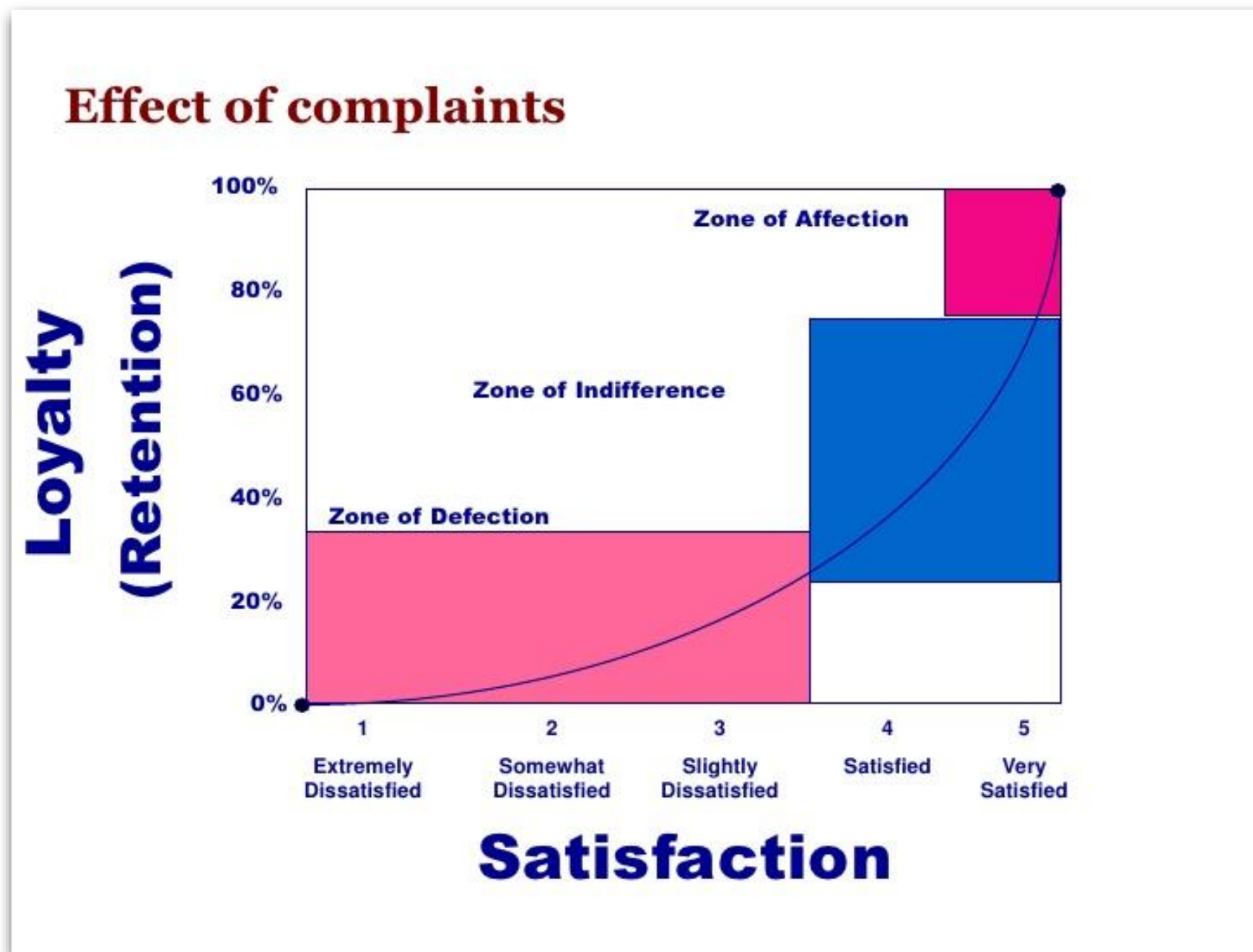
Landsiedel

0

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Einführung

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einführung



- Zufriedene Kunden sind wiederkehrende Kunden
- Je zufriedener die Kunden, desto wahrscheinlicher kaufen sie nochmal bei dir ein
- Somit hast du einen stark erhöhten CLV, kannst effizienter Neukunden gewinnen, etc.

Quelle: https://static.helpjuice.com/helpjuice_production/uploads/upload/image/4752/direct/1550794779873-Customer%20Satisfaction%20Graph.jpg

1

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Definition und Bedeutung

Kundenzufriedenheit beschreibt das Maß, in dem die Erwartungen eines Kunden an ein Produkt oder eine Dienstleistung erfüllt oder übertroffen werden. Zufriedenere Kunden sind oft sehr treue Kunden. Sie tendieren dazu, erneut zu kaufen, mehr zu kaufen und das Unternehmen weiterzuempfehlen.

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Definition und Bedeutung

01

Ist eine Momentaufnahme davon, wie sich ein Kunde nach einem Kauf oder einer Interaktion mit einem Unternehmen fühlt. Faktoren wie Produktqualität, Kundenservice und Preis können das beeinflussen.

Kundenzufriedenheit

02

Ist eine längerfristige Bindung und beschreibt die wiederholte Rückkehr des Kunden zu einem bestimmten Unternehmen oder einer Marke.

Kundenloyalität

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Definition und Bedeutung

- Unternehmen mit hohen Kundenzufriedenheitswerten sehen oft eine höhere Kundenbindung, eine höhere Wiederkaufsrate und stärkere Mundpropaganda
- Zufriedene Kunden & Mundpropaganda können zu geringeren Akquisitionskosten und höheren Umsätzen beitragen
- Umgekehrt können unzufriedene Kunden zu Umsatzrückgängen führen und potenzielle Neukunden durch negative Bewertungen abschrecken

2

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Relevanz im E-Commerce

Wettbewerb

Es gibt unzählige Online-Shops, und die Konkurrenz ist nur einen Klick entfernt. Eine hohe Kundenzufriedenheit kann Kunden dazu bringen, einem Shop treu zu bleiben, anstatt zur Konkurrenz zu wechseln.

A large, solid orange curved shape that starts from the bottom right corner and curves upwards and to the left, framing the number 01.

01

Bewertungen und Social Proof

Positive Bewertungen können die Glaubwürdigkeit eines Online-Shops steigern und mehr Kunden anlocken. Umgekehrt können negative Bewertungen potenzielle Kunden abschrecken.

03

Im E-Commerce fehlt die physische Interaktion zwischen Kunden und Unternehmen. Das Kundenerlebnis hängt stark von der Nutzerfreundlichkeit des Webshops, der Reaktionszeit des Kundensupports und der Qualität des gelieferten Produkts ab.

Online vs. physisches Einkaufen

Zufriedene Kunden werden dein Unternehmen wahrscheinlich weiterempfehlen. Durch Mundpropaganda kannst du sehr kosteneffizient Neukunden gewinnen.

Weiterempfehlungen

3

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Messung der Kundenzufriedenheit

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Messung der Kundenzufriedenheit - Warum es wichtig ist

- **Feedback für Wachstum:** Eine systematische Messung der Kundenzufriedenheit liefert wertvolle Erkenntnisse, die Unternehmen nutzen können, um Produkte, Dienstleistungen und Prozesse zu verbessern
- **Früherkennung von Problemen:** Unternehmen können proaktiv auf negative Trends reagieren, bevor sie zu größeren Problemen werden

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Messung der Kundenzufriedenheit - Vorgehensweise

- Durch Umfragen oder Fragebögen nach dem Kauf kann direkt Feedback eingeholt werden, z.B. um den NPS oder CES zu ermitteln
- Online Bewertungen im Shop oder auf Plattformen wie Trustpilot spiegeln die Kundenzufriedenheit wieder
- Online Bewertungen können auch Problembereiche aufzeigen
- Wichtig ist, nicht nur die offensichtlichen Ergebnisse zu betrachten
- Du solltest auch nach “verstecken” Trends / wiederkehrenden Problemen suchen

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Messung der Kundenzufriedenheit - NPS

- Net Promoter Score über die Frage: "Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden?"
- Skala von 0 (geringste Wahrscheinlichkeit) bis 10 (höchste Wahrscheinlichkeit)
- Einteilung der Kunden: Promoter (9-10), Indifferente (7-8), Detraktoren (0-6)
- Zur Berechnung wird der prozentuelle Anteil der Detraktoren von den Promotern abgezogen $((\text{Promoter} - \text{Detraktoren}) / \text{Gesamtzahl der Befragten}) * 100$
- Daraus ergibt sich ein Wert von -100 bis 100, das ist der NPS Wert
- Durchschnitt liegt im E-Commerce aktuell bei 45 (10.2023)

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Messung der Kundenzufriedenheit - CES

- Customer Effort Score ermittelt, wie einfach es für Kunden ist, mit einem Unternehmen Geschäfte zu machen
- Konzentriert sich darauf, wie leicht es für Kunden ist, ein Problem zu lösen oder eine Aufgabe zu erledigen
- Umfrage: "Wie leicht war es für Sie, Ihr Anliegen zu lösen?" Antworten von 1 - 7
- Berechnet wird der Durchschnittswert aller Befragten, je näher an 7 desto besser bzw. einfacher ist es für Kunden, ihre Anliegen zu lösen
- Das deutet dann auf eine bessere Kundenerfahrung hin

4

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit Erfolgsfaktoren

Kundenverständnis

Die Nutzung von Kundendaten zur Analyse von Vorlieben und Bedürfnissen ermöglicht personalisierte Angebote und Services.

01

Feedback-Kultur

Das aktive Einholen und Würdigen von Kundenfeedback kann zur Produkt- oder Serviceverbesserung beitragen.

02

03

Einheitliche Markenerfahrungen über alle
Berührungspunkte hinweg sorgen für Vertrauen und
Wiedererkennung.

**Konsistente
Kommunikation**

Gut geschultes Personal und effektive
Problembehandlung erhöhen die Kundenzufriedenheit.

**Erstklassiger
Support**

Einfacher Zugang zum Support

Schneller und unkomplizierter Supportzugang über
verschiedene Kanäle verbessert das Kundenerlebnis.

05

Transparente Informationen

Offenheit in Preisgestaltung, Lieferbedingungen und Geschäftsbedingungen schafft Vertrauen, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

07

Antizipieren von Kundenbedürfnissen und proaktives Handeln, z.B. durch informierende Kommunikation, steigert die Kundenzufriedenheit.

Proaktiver Service

Die kontinuierliche Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen zeigt Kunden, dass das Unternehmen am Puls der Zeit bleibt.

Innovationsfreude

5

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Herausforderungen

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Herausforderungen

- Kunden sind dank digitaler Kanäle und dem Wettbewerb besser informiert und haben höhere Erwartungen an Produkte und Dienstleistungen
- Aktive Marktbeobachtung und -forschung helfen, Erwartungen frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu handeln.
- Die Digitalisierung und der technologische Fortschritt können zu schnellen Marktveränderungen führen, die Kundenzufriedenheit beeinflussen
- Flexible Unternehmensstrukturen und agile Arbeitsmethoden unterstützen bei der schnellen Anpassung an Marktveränderungen.

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Herausforderungen

- Unterschiedliche Kundenerlebnisse auf verschiedenen Kanälen können zu Verwirrung und Unzufriedenheit führen
- Ein integrierter Multi-Channel-Ansatz sorgt für konsistente Kundenerlebnisse über alle Berührungspunkte hinweg

6

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Vorteile hoher & Nachteile geringer
Zufriedenheit

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Vorteile hoher & Nachteile geringer Zufriedenheit

	Pros	Cons
Höhere Kundenloyalität führt zu wiederholten Käufen.	✓	✗ Erhöhtes Risiko von Kundenabwanderungen
Steigerung von Weiterempfehlungen und positiven Bewertungen	✓	✗ Negative Mundpropaganda schadet dem Markenimage
Reduzierte Kosten durch geringere Neukundenakquisitionskosten	✓	✗ Höhere Marketingkosten für Neukundenakquisition
Bessere Marktstellung gegenüber Wettbewerbern	✓	✗ Verlust von Umsatzpotenzial durch sinkenden Kundenwert (CLV)
Höherer Umsatz durch steigenden Kundenwert (CLV)	✓	✗ Erhöhter Aufwand für Krisenkommunikation und Reputation Management

8

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Einfluss auf KPIs

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs

01

Conversion Rate

- | Zufriedene Kunden sind eher bereit, einen Kauf abzuschließen
- | Positive Kundenerfahrungen können die Absprungrate verringern
- | Ein intuitiver und problemfreier Kaufprozess, der auf Kundenerwartungen zugeschnitten ist, erhöht die CR



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs

◀ 02

Average Order Value

- | Zufriedene Kunden neigen dazu, mehr pro Einkauf auszugeben
- | Positive Erfahrungen können Upselling und Cross-Selling fördern
- | Kundenvertrauen in Produktqualität und Marke führt zu höheren Ausgaben



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs

◀ 03 ▶

Wiederkaufsrate

- | Hohe Kundenzufriedenheit führt oft zu wiederholten Käufen
- | Exzellenter Kundenservice motiviert Kunden zu erneuten Geschäften
- | Loyalität und Vertrauen in die Marke erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Folgekäufen



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs

◀ 04

Kosten pro Akquisition (CPA)

- | Gute Bewertungen und Mundpropaganda reduzieren Marketingkosten
- | Ein positiver Online-Auftritt und Reputation führen zu effizienteren Marketingstrategien
- | Zufriedene Kunden empfehlen oft Freunden und Familie, was den CPA senken kann



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs

◀ 05 ▶

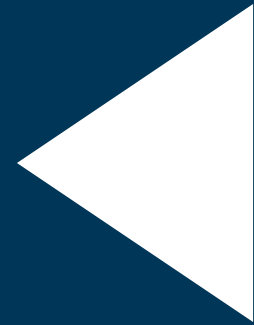
Rückgabequote

- | Zufriedene Kunden sind weniger geneigt, Produkte zurückzusenden
- | Positive After-Sales-Betreuung minimiert Retouren
- | Klarheit und Übereinstimmung der Produktbeschreibungen tragen zur Zufriedenheit bei



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Einfluss auf KPIs



06

Customer Lifetime Value

- | Zufriedene Kunden kaufen häufiger und über einen längeren Zeitraum hinweg
- | Positive Kundenerlebnisse erhöhen die Langlebigkeit der Kundenbeziehung
- | Maßgeschneiderte Angebote und Loyalty-Programme steigern den CLV



9

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit Strategien zur Erhöhung

Lege wert auf Qualität

Kundenzufriedenheit entsteht vor allem dadurch, dass dein Produkt oder deine Dienstleistung alle Erwartungen erfüllt oder sogar übertrifft. Qualitätssicherung ist die wichtigste Komponente für die Kundenzufriedenheit.



01

Mache es einfach für deine Kunden

Egal ob es ums Finden deiner Produkte oder Dienstleistungen, den Kauf, die Bezahlung oder den Kontakt zum Support geht, je einfacher der Prozess für den Kunden ist, desto eher steigt die Kundenzufriedenheit.

02

03

Heutzutage geht alles auf Kopfdruck und Geduld ist bei Kunden oft schwer zu finden. Bist du schneller als die Konkurrenz, sei es bei Lieferungen, Antwort auf Fragen oder der Bearbeitung von Aufträgen, dann werden deine Kunden das merken.

**Achte auf
Geschwindigkeit**

Werbung, die Produkte übertrieben als "perfekt" darstellt, kann anfangs ziehen, führt aber oft zu niedriger Kundenzufriedenheit. Besser ist realistische, ehrliche Werbung ohne haltlose Versprechen.

Bleibe realistisch

Regelmäßiges Feedback

Kundenzufriedenheit sollte regelmäßig kontrolliert werden. Dafür eignen sich Fragebögen und direktes Feedback von Kunden am besten. Finde heraus, zu welchem Zeitpunkt die Zufriedenheit verloren geht.

Feedback nutzen

Gib deinen Kunden das Gefühl, dass diese wirklich etwas beitragen und zur Verbesserung beitragen können.

06

10

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Aufgaben