

## Wie man Kundenorientierung erzeugt

(mit Werner Bierend)

### Erstaunliche Erkenntnisse zur Kundenzufriedenheit

- 96% aller Kunden beschwerten sich nicht, wenn Sie mit dem Anbieter unzufrieden sind!  
Folge: Bei Unzufriedenheit wechseln Kunden „leise“ den Anbieter
- Die Kunden, die sich trotz Unzufriedenheit beschwerten, bleiben dem Unternehmen treu  
Folge: Bei schneller Beschwerdeabwicklung kehren 95% der Kunden zum Unternehmen zurück
- Unzufriedene Kunden erzählen Ihre Probleme an ca. 9 Personen weiter  
Folge: Schnelle Beschwerdeabwicklung verhindert „schlechte Presse“
- Kunden, die sich beschwert haben und deren Problem schnell und unbürokratisch gelöst wurde, erzählen durchschnittlich 5 Personen von der guten Erfahrung, die sie mit dem Unternehmen gemacht haben  
Folge: Unzufriedene Kunden sollen sich auf jeden Fall beschweren

Warum beschweren sich unzufriedene Kunden nicht?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Fazit:

Wir wollen, dass sich unzufriedene Kunden beschweren.

Nur so haben wir die Chance, den Kunden zurück zu gewinnen!