



Customer Case Swisscom (Kündigungen abwenden)

«Unzufriedene» Kunden neu binden

Neukunden gewinnen ist fünf bis zehn Mal teurer als Kunden binden (Quellen: K. Bergmann, Angewandtes Kundenbindungs-Management und www.conversion-academy.de). Swisscom bindet unzufriedene Privatkunden neu. Ein spezialisiertes Team nimmt sich den Kunden mit Kündigungsabsicht an.

«Outside In»-Betrachtung steigert Wertschöpfung im Call Center

Mit einer «Outside In»-Betrachtung wird der Ablauf der Erfahrung der Kunden aufgezeichnet. Die Anpassung von Prozessen, Systemen und Verhaltenstraining baut auf den Erkenntnissen auf.

Drei Handlungsfelder:

1. Schnelle und zuvorkommende Weiterleitung innerhalb des Call Centers mit 1'300 Agenten
2. Auswahl der Mitarbeitenden nach Kundenerfahrung, Empathie, Prozess- und Systemkenntnissen
3. Prozesse und Systeme anpassen



Ablauf Kundenerfahrung «telefonische Kündigung»

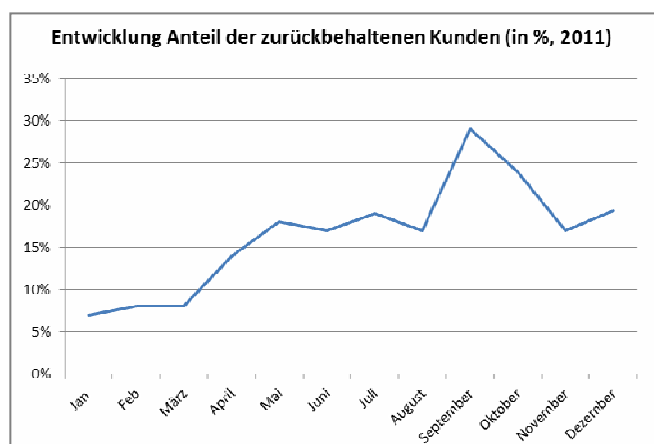
Resultat – dreimal mehr Kunden in einem Jahr zurückbehalten

Der Anteil der zurückbehaltenen Kunden wird in einem Jahr verdreifacht.

Vier Erfolgsfaktoren:

1. Mitarbeitende einbinden
2. Schulung auf spezielle Interaktion ausrichten
3. Kompetenzen schaffen
4. Freiraum, um zu entscheiden und zu handeln

Die Auswertung der Kündigungsgründe bestätigt das grosse Potenzial bei Kunden, die sich aufgrund schlechter Erfahrungen in einer Kundeninteraktion zu einer Kündigung entschlossen.



Kundenbeziehung mit einer «Outside In»-Betrachtung stärken? Mehr unter www.kundenkultur.ch.