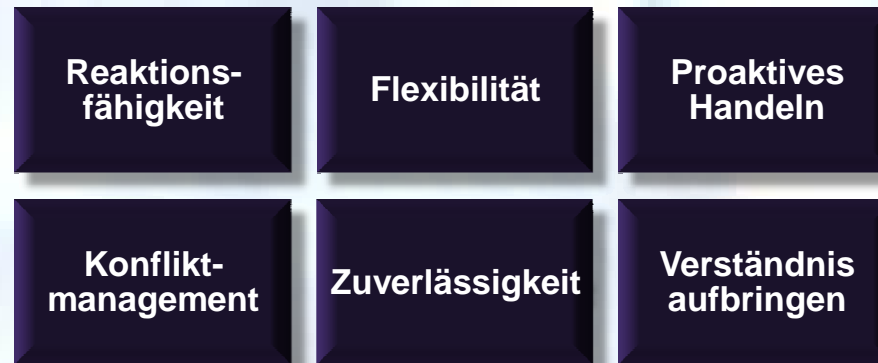


Customer Relationship Optimizer

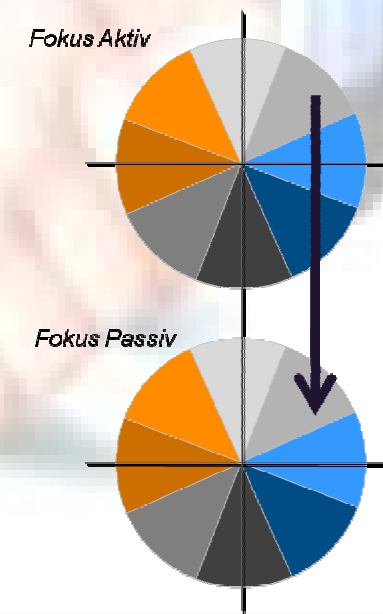
- Die Kundenbeziehungen anhand der bisherigen Interaktionen analysieren
- Das Kundenbeziehungsmanagement an Kundenbedürfnisse anpassen
- Langfristig tragfähige Beziehungen initiieren

- Eine gute Kundenbeziehung entwickelt sich auf Basis zufriedenstellender Interaktionen zwischen Kunde und Unternehmen.
- In vielen Branchen und Dienstleistungssektoren bildet der Service des Unternehmens die Schnittstelle dazu. Auf dem Prüfstand stehen u.a.



Der Customer Relationship Optimizer ...

- analysiert detailgenau die Interaktion zwischen Kunde und Kundenbetreuer
- zeigt die tatsächliche Anpassung des Agenten an die konkreten Anliegen der Kunden
- verbessert zielgerichtet das Interaktionsverhalten des Agenten passend zu Kundenbedürfnissen



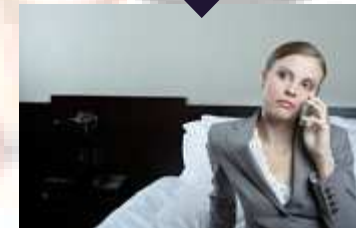


Der Customer Relationship Optimizer ...

beruht auf wissenschaftlich überprüften Modellen des Interaktionsverhaltens:

- Das Agieren des Kunden ...
- ruft bestimmte Reaktionen des Agenten hervor ...
- die wiederum Reaktionen des Kunden evozieren

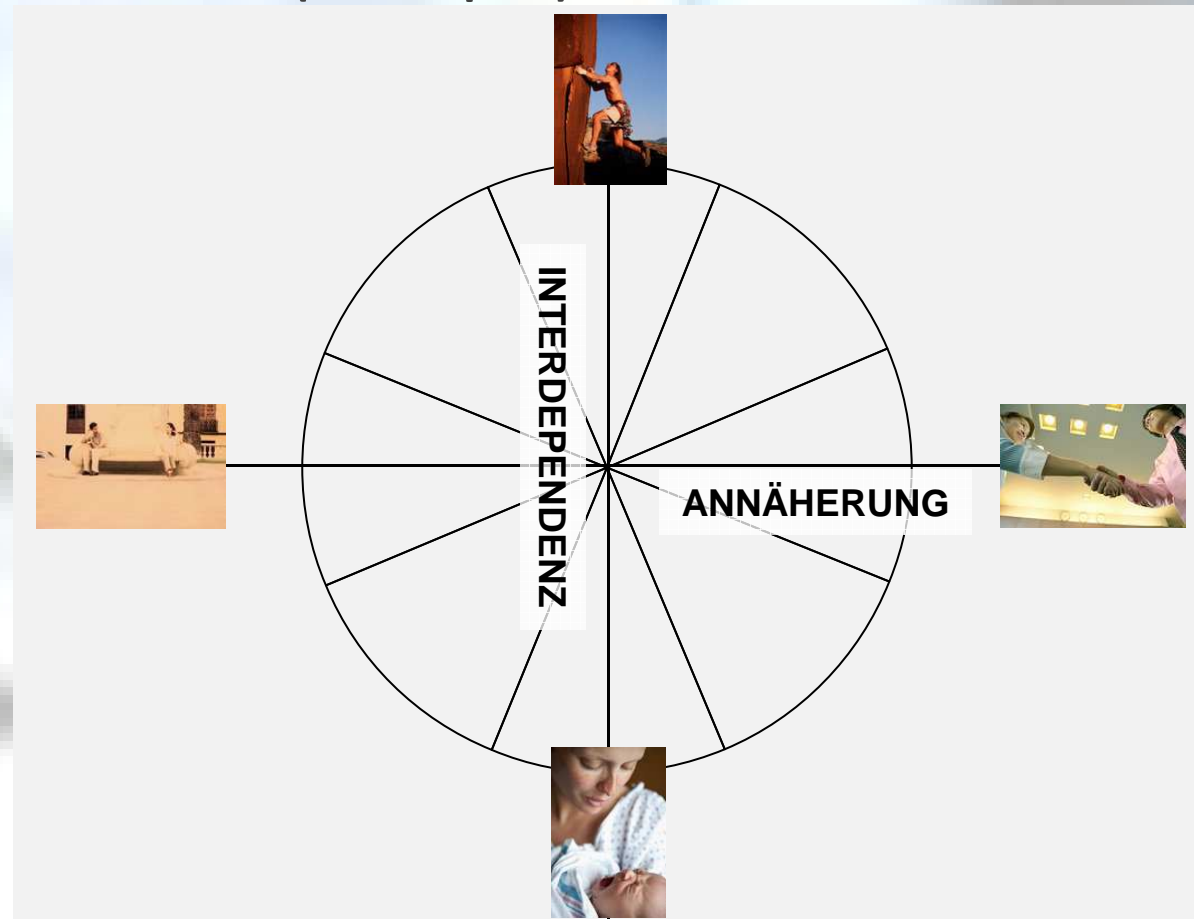
Dies resultiert in stabilisierten Interaktionen, d.h. typischen, sich immer wiederholenden Interaktionsmustern





Das Modell

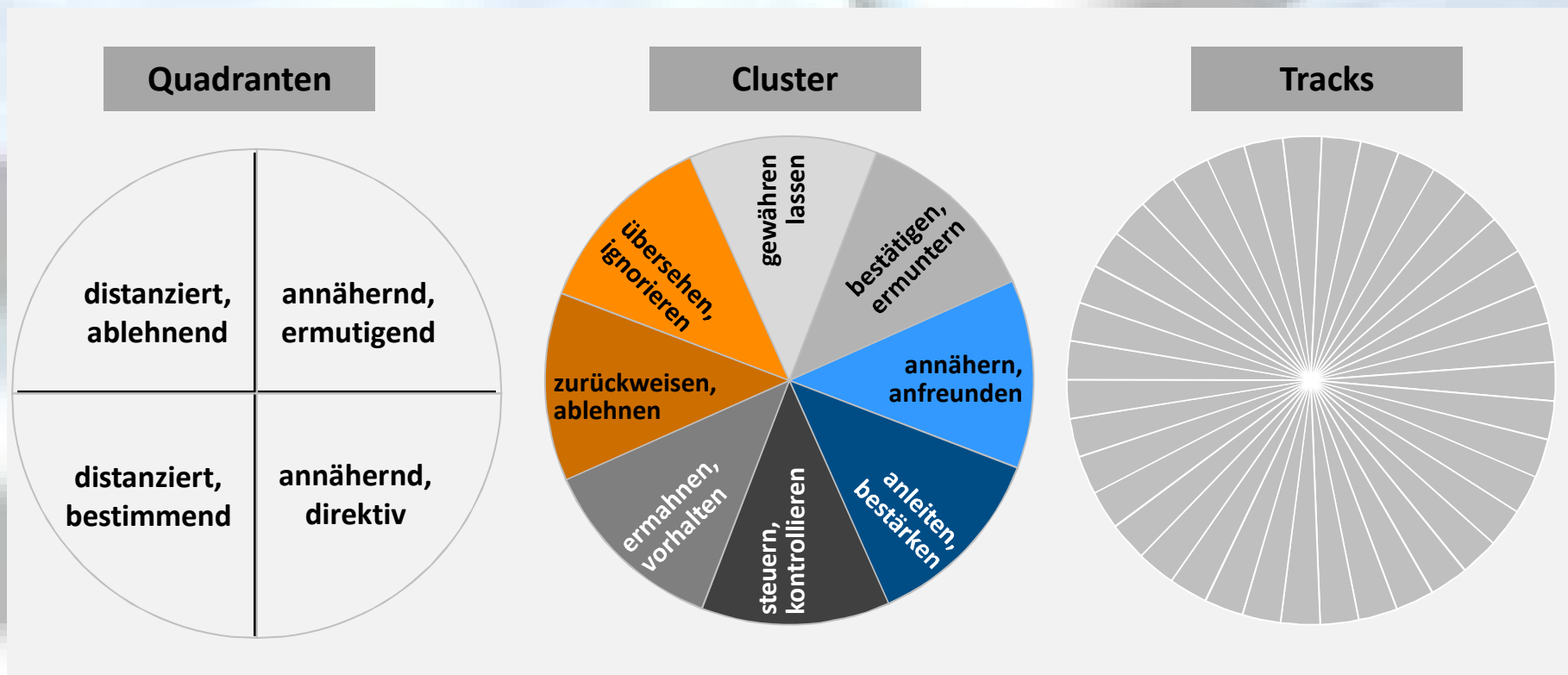
Dem Interaktionsverhalten zwischen Kunde und Agenten liegen 2 Dimensionen zugrunde, die einen Kreis (Circumplex) des Interaktionsverhaltens aufspannen:





Die Analysetiefe ...

Das Interaktionsverhalten kann unterschiedlich detailliert analysiert werden – je nach Datenbasis ...





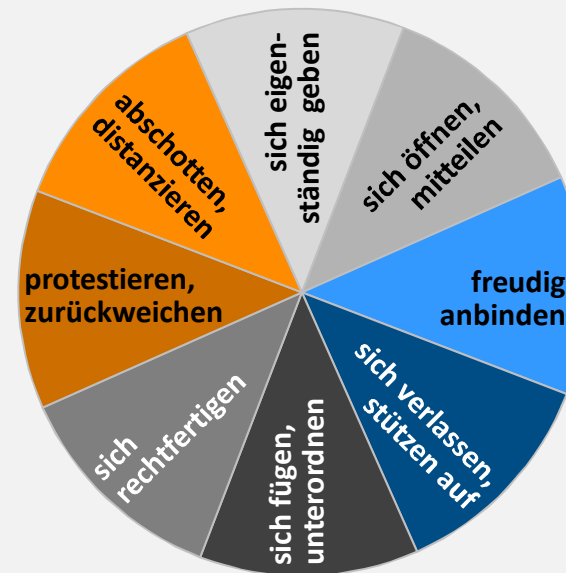
Das Agieren und das Reagieren ...

Für jede Analyseeinheit des Interaktionsverhaltens („Unit“) gibt es eine aktive oder eine passive Perspektive:

Aktiv („Transitiv“)



Passiv („Intransitiv“)





Vom „Ist“ zum „Sollen“

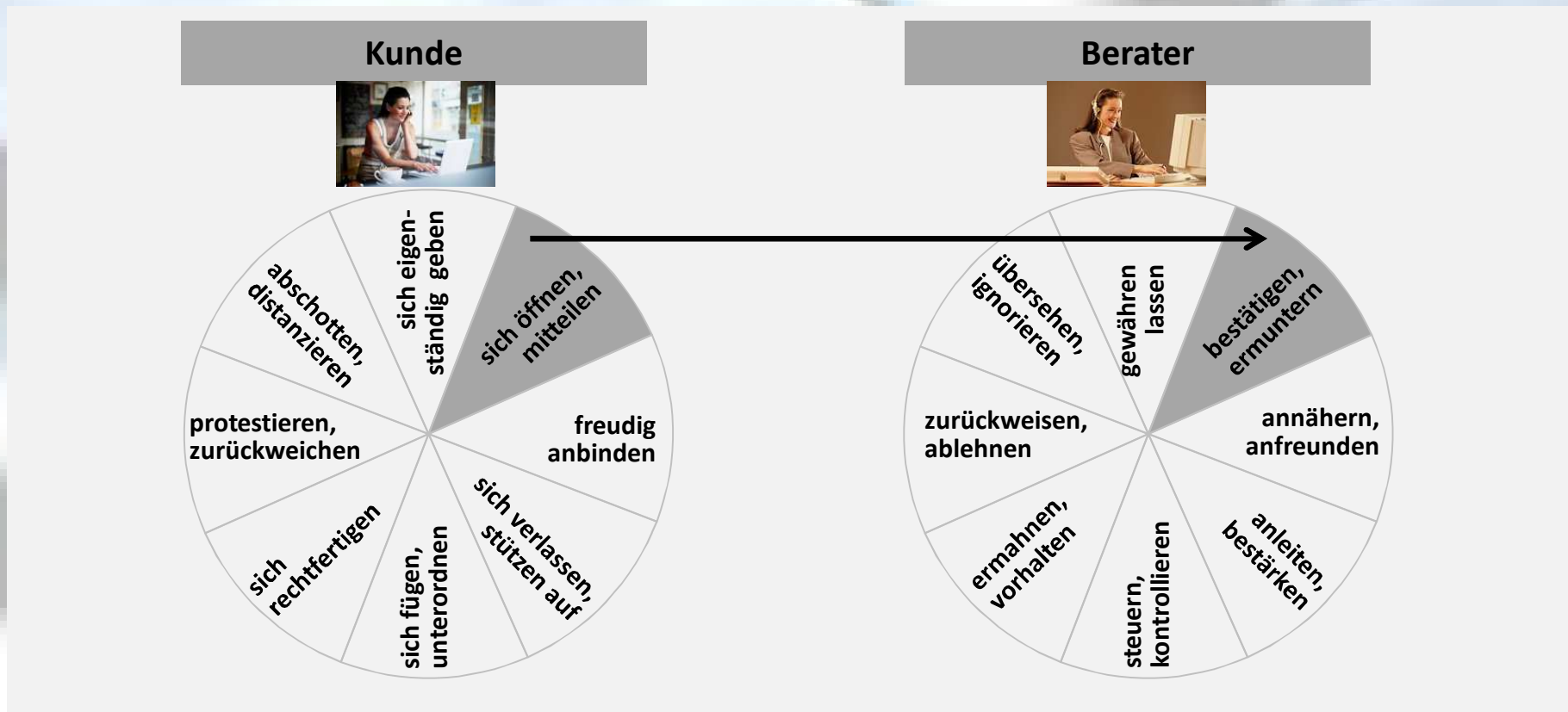
Bei der Analyse von Mystery-Studien und Kundenkorrespondenzen wurden typische Interaktionsmuster gefunden, die ein angepasstes Beratungsverhalten nahe legen.

- Diese Interaktionsmuster stabilisieren sich im Laufe der Beratung.
- Sie führen entweder „automatisch“ in eine erfolgreiche Kundeninteraktion ...
- oder unweigerlich in nicht zufriedenstellende Beratung (z.B. Konflikte)



Typische Verhaltensmuster Kunde – Berater

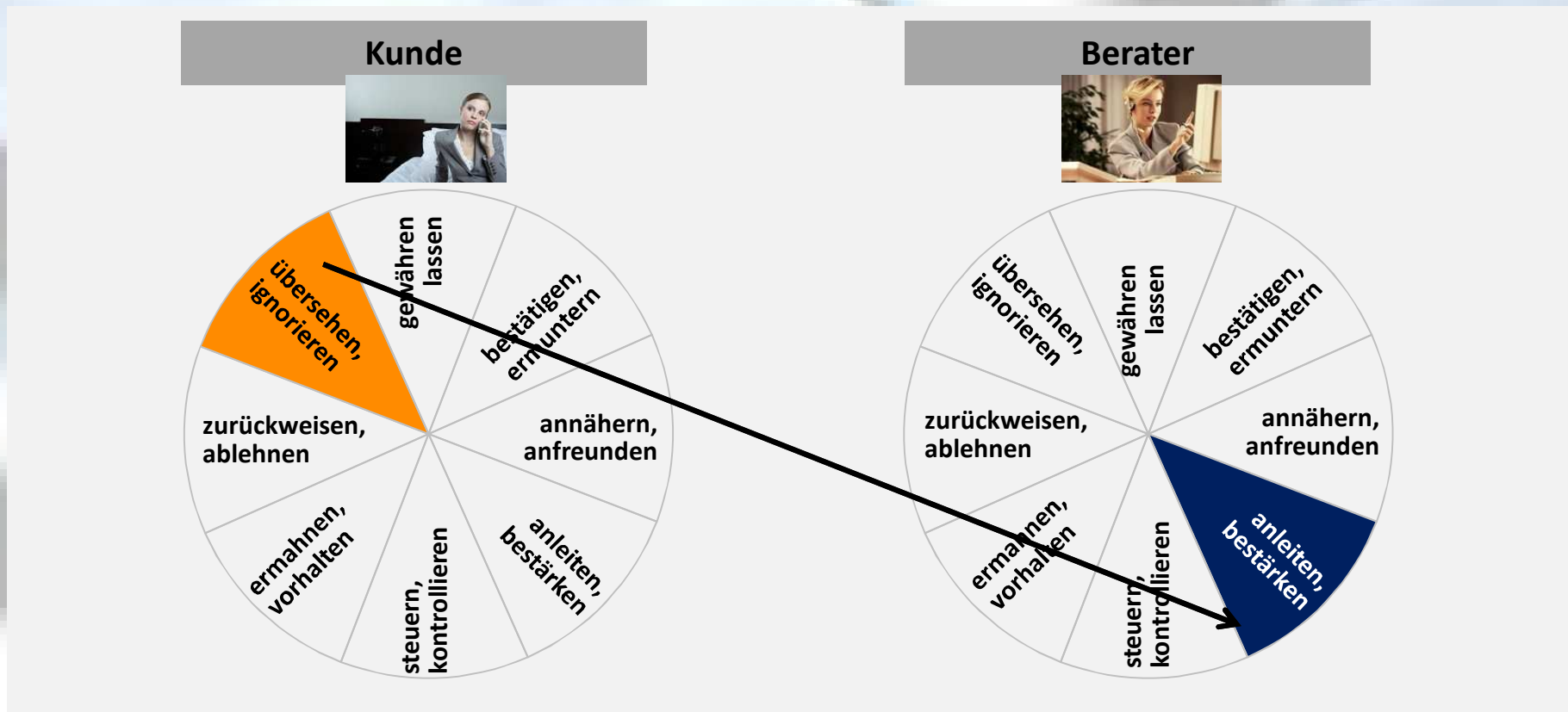
Komplementäres Verhalten = Angepasstes Verhalten (intransitiv) FALLS Kunde zur Annäherung bereit ist:





Typische Verhaltensmuster Kunde – Berater

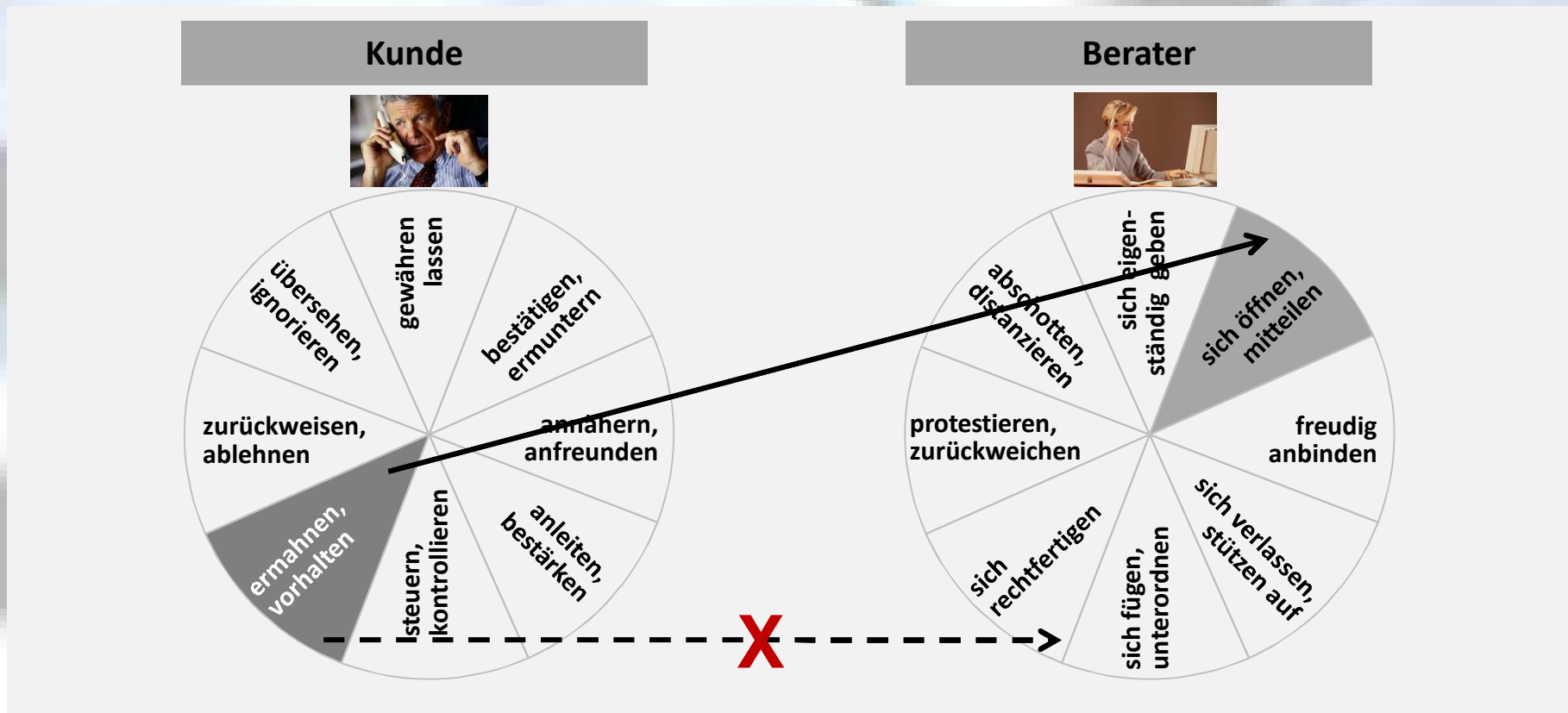
Oppositionelles Verhalten = Angepasstes Verhalten (transitiv) FALLS Kunde zur Distanzierung neigt:





Typische Verhaltensmuster Kunde – Berater

Antithese = Angepasstes Verhalten (intransitiv) FALLS Kunde zur Distanzierung neigt:





Die Anpassung des Interaktionsverhaltens ist nicht immer einfach ...

- Es widerspricht teilweise dem alltäglichen Verhalten, zum Beispiel: Ermahnung → Rechtfertigung. Dies ist aber nach dem Modell eine „dysfunktionale Reaktion“ die zu weiteren Konflikten führen kannj
- Das Verhalten des Kunden und die eigenen Reaktionen des Beraters sind in der Regel noch bewusst, die stabilisierten MUSTER sind es häufig allerdings nicht!
- **ABER: Angepasstes Beratungsverhalten lässt sich trainieren - Nutzen Sie das Training des Customer Relationship Optimizers.**

uncharitable
merciless, "n
night is the m
collaborate
together, "tea
lyrics and mus

Kontakt

Gerne stehe ich Ihnen für ein Gespräch zur Verfügung

Dipl. Psych. Markus Paul
Forschungsbüro
Blumenstr. 12 - D-66424 Homburg
www.fb-paul.de

Tel: +49 (0)6848 730225

Fax: +49 (0)6848 730226

Email: markus.paul@fb-paul.de



Forschungsbüro

Dipl. Psych. Markus Paul

Customer Relationship Optimizer