

A close-up photograph of a middle-aged man with a grey beard and hair, wearing a dark pinstriped suit jacket, a light blue shirt, and a blue patterned tie. He is smiling warmly at the camera. The background is slightly blurred, showing another person's head in profile on the left side.

LDB Gruppe

Speed up your business

Geschäftsfeld: LDB Customer Loyalty

Ganz Ohr für Ihre Kunden

www.ldb.de



LDB Customer Loyalty – Professionelle Lösungen für...

Kundenbefragungen, die Ihnen ein klares Meinungsbild über die Kundenzufriedenheit sowie die Einstellungen, Absichten und Anliegen Ihrer Kunden liefern.

Telefondienste, die sicherstellen, dass kein Anrufer durch Wartezeiten darüber nachzudenken beginnt, ob er nicht bei einem anderen Unternehmen schneller bedient wird.

Reporting-Services, die Auswertungen und Analysen über die Kontakte zu Kunden und Interessenten sowie deren Resonanzen liefern.

Loyalty-Checks, die den Status Ihrer Kundenbeziehungen ermitteln und Optimierungspotenzial für noch engere Kundenbeziehungen aufzeigen.

Klarsicht-Profis

Keine Frage: Ihre Kunden sind Ihnen wichtig, denn sie sind die Basis für Umsatz und Profitabilität. Aber wissen Sie, wie wichtig Ihr Unternehmen für Ihre Kunden ist? Kennen Sie deren Einstellungen und Meinungen zu Ihren Leistungen und Mitarbeitern? Haben Sie im Blick, wie zufrieden Ihre Kunden sind? Und können Sie frühzeitig erkennen, wo sich die Gefahr einer Abwanderung anbahnt?

„Wir ermitteln für Sie, wie Ihre Kunden über Leistungen und Servicequalität urteilen, fragen Zufriedenheitskriterien auf Produkt-, Service- und Beziehungsebene via Telefon und Web ab und zeigen Optimierungspotenzial für die weitere Intensivierung Ihrer Kundenbeziehungen und -prozesse auf.“



Bernadette Bürger
Head of LDB Customer Loyalty

Schaffen Sie Klarheit. Finden Sie heraus, was sich Ihre Kunden wünschen, worüber sie sich ärgern, was sie interessiert. Je mehr Detailwissen Sie haben, umso effizienter können Sie Ihre Kundenbindungsmaßnahmen gestalten und Ihren Interessenten genau das bieten, was sie zu Kunden macht.

Die Klarsicht-Profis der LDB Gruppe ermitteln, was Ihre Kunden bewegt – per Telefon oder mittels Online-Befragungen. Was wir sehen und hören, stellen wir neben skalenbasierten Auswertungen von Gesprächen auch als im Originalwortlaut bereitgestellte Kundenaussagen in einem nur Ihnen zugänglichen Webportal bereit.

Wir haben noch mehr zu bieten – zum Beispiel Telefon-Services, die das Problem überlasteter Telefonzentralen und besetzter Anschlüsse komfortabel lösen. Blättern Sie um und erfahren Sie mehr über unsere Initiativen für klare Sichten und freie Leitungen.

Erkunden, was Kunden bewegt

Unser Denken und Handeln ist darauf ausgerichtet, Sie mit unseren Lösungen dabei zu unterstützen, Ihre Kunden noch fester an Ihr Unternehmen zu binden. Denn: je enger die Bindung, umso sicherer können Sie in einer langfristigen Partnerschaft mit Ihren Kunden sein. Wissen ist das Band, das zusammenhält, was zusammengehört: Sie und Ihre Kunden.

Je besser Sie informiert sind, umso leichter fällt es Ihnen, Zufriedenheit zu erzeugen, Vertrauen zu bilden und Ihre Kundenbeziehungen immun gegen äußere Einflüsse zu machen. Sie können Schwachstellen beseitigen und Stärken weiter ausbauen.

Zuhören – Wegbereiter für mehr Wissen

Zuhören, was Ihre Kunden zu sagen haben, ebnet den Weg zu mehr Wissen über Ihre Kunden. Wir übernehmen dafür die Wegbegleitung. Ob konkret nach einem Besuch in Ihrem Unternehmen, nach einem Kauf oder Vertragsabschluss, nach einem Serviceereignis oder der Auslieferung einer Bestellung: unsere professionellen und freundlichen Stimmen finden heraus, wie Ihre Kunden auf Leistungsangebot und Bedienung reagiert haben.

Drückt irgendwo der Schuh, sorgt unsere webbasierte Lösung dafür, dass Sie darüber wenig später im Bild sind – und gezielt reagieren können. Kritik und Beschwerden lenken wir in die methodischen Bahnen einer webbasierten Reklamationsbehandlung mit integrierter Nachverfolgung. Sie können aus berechtigter Kritik

Optimieren, was Kunden begeistert

Maßnahmen zu Optimierungen ableiten – und aus Kritikern begeisterte Anhänger Ihres Unternehmens machen. Kundenzufriedenheit kennt viele Facetten. Eine von besonderer Bedeutung ist Kundenkommunikation via Telefon. Ein Anrufer möchte auf schnellstem Weg zum Ziel seiner Wünsche kommen: ein Anliegen erörtern, einen Mitarbeiter sprechen, Antworten erhalten. Unabhängig davon, wie viele Anrufer Sie gleichzeitig zu erreichen versuchen, wie viel Betrieb herrscht oder wie präsent Ihre Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz sein können: jeder Anruf sollte zum Ziel führen.

Stets erreichbar sein

Unsere Telefonstudios mit modernster Web- und Kommunikationstechnik stellen sicher, dass Sie für Ihre Kunden stets erreichbar sind: auf 100-Prozent-Level. Wir entlasten Ihre Telefonzentrale bei hohem Aufkommen, nehmen Anrufe in Ihrem Namen an, stellen die gewünschten Verbindungen her und leiten Rückrufnotizen in die richtigen Kanäle. Und wenn Sie sich lieber ganz auf die Kernkompetenzen Ihres Geschäfts konzentrieren wollen, übernehmen wir auch den kompletten Betrieb Ihrer Telefonzentrale.

Nutzen Sie die Chancen von Social Media. Integrieren Sie positives Kundenfeedback im Originalwortlaut auf den Social Media-Seiten Ihres Unternehmens. Wir sagen Ihnen wie es funktioniert. Es lohnt sich, denn:

Jede **5. Online-Minute** wird auf einer Social Media-Seite verbracht.

Es gibt rund **25 Millionen** aktive Facebook-Nutzer in Deutschland.

Jeder **2. Facebook-Nutzer** kommuniziert via mobilem Endgerät.

Auf einen Blick

Ihre Herausforderung	Unser Angebot
Wissen statt vermuten <ul style="list-style-type: none"> • Kunden professionell telefonisch und online befragen • Ergebnisse detailliert auswerten • Original-Wortlaute von Kunden via Web-Portal abrufen 	LDB TelefonReport
Immer erreichbar sein <ul style="list-style-type: none"> • 100-prozentige telefonische Erreichbarkeit • Jeden Anruf sofort entgegennehmen • Methodisches Anrufmanagement 	LDB TelefonZentrale
Verbesserungsbedarf erkennen <ul style="list-style-type: none"> • Service-Qualität abfragen • Kundenmeinungen einholen • Optimierungspotenzial identifizieren 	LDB TelefonReport
Beschwerden methodisch behandeln <ul style="list-style-type: none"> • Kundenkritik systematisch erfassen • Beschwerdemanagement automatisieren • Reklamationen auswerten 	LDB TelefonReport
Positives Kunden-Feedback in Social Media-Kanäle leiten <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzitate in Facebook-Präsenzen einbinden • Meinungen im Originalwortlaut wiedergeben • Facebook als Meinungsmultiplikator nutzen 	LDB SocialMedia

LDB Gruppe: Begeisterung erzeugen

Customer Loyalty ist ein Geschäftsfeld der LDB Gruppe.

Unter dem LDB-Dach agieren Geschäftsfelder, die Wissen über Märkte und Kunden generieren und Lösungen für eine kundenzentrierte Ausrichtung von Vertrieb, Marketing und Service bereitstellen.

Wenn Ihre übergeordneten Aufgaben im Unternehmen sind: Umsatz und Ertrag zu steigern, Qualität zu verbessern und jeden Tag mehr Menschen auf Ihr Unternehmen aufmerksam zu machen, dann sind wir gerne an Ihrer Seite.

Gewinnen Sie neue Kunden. Binden Sie bestehende. Nutzen Sie Ihren Datenbestand sowie Ihre Märkte. Aktivieren Sie durch vernetztes und methodisches Kundenmanagement Ihr wichtigstes Kapital im Unternehmen – Ihre Kundenbeziehung!

Unsere Kunden sind nachhaltig begeistert, weil wir – die LDB Gruppe – die richtigen Informationen und Lösungen liefern und umsetzen.



LDB Gruppe

Speed up your business

© 2013 LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9 | 10589 Berlin
Telefon: 030 390 45 - 0 | E-Mail: customerloyalty@ldb.de
www.ldb.de

Konzept und Realisation: www.tmc-gmbh.de

Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein,
deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.