

## AMC-Umfrage: Kundenbindungsinstrumente (März 2005)

### Teil 1: Zur Bedeutung der Kundenbindung in Ihrem Unternehmen

❶ Betrachten Sie Kundenbindung im Rahmen Ihrer Marketing- und Vertriebskonzeption als **strategischen Erfolgsfaktor**?

- ja  nein

❷ **Operationalisieren** Sie in Ihrem Unternehmen Kundenbindung als konkretes Marketing- und Vertriebsziel?

- ja  nein

Wenn ja, wie? (Stichpunkte)

---

❸ Erfassen Sie den **Grad der Zielerreichung** beziehungsweise Fort- oder Rückschritte bei Kundenbindung oder Kundenzufriedenheit systematisch?

- ja  nein

Wenn ja, wie? (Stichpunkte)

---

❹ Welche Abteilungen, Funktionen sind in Ihrem Unternehmen für effektive Kundenbindungsmaßnahmen verantwortlich?

Bitte Funktion(en), Abteilung nennen:

---

---

## Teil 2: Konkrete Instrumente und Medien zur Kundenbindung

Instrument	vorhanden	geplant	nicht geplant
Persönliche Betreuung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mailings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Call-/Service-Center	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klassische Medien (Print, TV, Funk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR/Pressearbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promotion / VKF (Preisausschreiben...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet / Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-Newsletter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cross-Media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mehrwert- oder Bonusprogramm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunden-/Servicekarte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundenclub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundenmagazin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coupons / Gutscheine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundenbefragung (Zufriedenheit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschwerdemanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Systematisches Rückhol- management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges... (bitte Stichpunkte)			

---

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Schicken Sie den Fragebogen an: **FAX 0251/ 6261-117**

---

Name \_\_\_\_\_ VU \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_ Position/ Abteilung \_\_\_\_\_

Erste Ergebnisse werden beim 22. AMC-Meeting in der Werkstatt „Kundenmagazin, Kundenkarte, Kundenclub“ vorgestellt. Termin vormerken: 13. April 2004 ab 9 Uhr im swissôtel Düsseldorf / Neuss

**Kontakt für Rückfragen:** Dr. Andreas K. Bittner | AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH  
Geiststr. 4 | 48151 Münster | Tel: (0251) 6261- 122 | E-Mail: [bittner@amc-forum.de](mailto:bittner@amc-forum.de)