

Was bedeutet CRM?

CRM (engl. Customer Relationship Management – Kundenbeziehungsverwaltung)

Eine langfristige Strategie eines Unternehmens zur systematischen Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse:

- Kundenakquise: neue Kunden gewinnen;
- Kontakt mit bestehenden Kunden aufrechterhalten;
- Kunden langfristig halten;
- Direkte Kontaktmöglichkeiten bieten (z.B. mithilfe von sozialen Netzwerken);
- Wünsche und Feedback sammeln (Marketing-Anfragen).

CRM-Software

Eine CRM-Software erfasst und strukturiert **Informationen** zu Kontakten mit Kunden.



- ✓ Kontaktdaten
- ✓ Bestehende Kommunikation:
Emails & Telefonate
- ✓ Profile auf sozialen
Netzwerken
- ✓ Öffentliche Aktivitäten
- ✓ Persönliche Präferenzen

Software-Beispiele:

- HubSpot
- Pipedrive
- monday sales CRM
- NetSuite
- Freshsales
- Zoho

CRM-Software ist ein hilfreiches Tool für verschiedene Abteilungen:

Vertrieb

- Die Prozesse von der Anfrage bis hin zum Verkauf nachverfolgen
- Kundenüberblick behalten
- Daten schneller und effektiver eingeben
- Fortschritt beim Erreichen der Vertriebsziele verfolgen

Marketing

- Überblick über Interessenten behalten
- Informationen aus den öffentlichen Aktivitäten von Kunden sammeln
- Wünsche und Präferenzen von Kunden definieren

Kundenservice

- Auf angesprochene Probleme reagieren
- Kontakt aufnehmen, um eine Lösung zu finden
- Anfragen rechtzeitig und systematisch bearbeiten

Personal

- Potenzielle Mitarbeiter finden
- Kandidatenmanagement
- Ressourcenbedarf analysieren
- Personalentwicklungsziele setzen