

Presseinformation

Reden ist Geld: Aktive Kundenkommunikation steigert Unternehmenserfolg

- **Aktiver Austausch bringt Wissensvorsprung und Kundenzufriedenheit**

*Top-Manager:
Aktiver Kunden-
Dialog steigert
wirtschaftlichen
Erfolg*

Hamburg, den 17. September 2013 – Unternehmen, die sich aktiv und regelmäßig mit ihren Kunden über verschiedene Online-Communities und andere Plattformen austauschen, sind auch wirtschaftlich erfolgreicher. Dieser Meinung sind 95 Prozent deutscher Top-Manager. Das zeigt die Studie „Wachstumstreiber Kundenkommunikation – Sechs kritische Erfolgsfaktoren“ der Kommunikationsberatung Faktenkontor mit dem DIE WELT-Entscheiderpanel.

*Weniger Austausch
mit den Kunden in
wachstums-
schwachen
Unternehmen*

Dass sich ihr Unternehmen tatsächlich oft und aktiv mit seinen Kunden austauscht, erklären rund zwei Drittel aller befragten Entscheider. Wachstumsschwache Unternehmen pflegen den Kundendialog deutlich weniger: Nur etwas mehr als die Hälfte der Manager aus Firmen mit einem Unternehmenswachstum unter zehn Prozent in den letzten fünf Jahren gibt an, dass sich ihr Unternehmen häufig mit seinen Kunden austauscht. In Firmen mit einem Wachstum zwischen 20 und 30 Prozent sind es hingegen mehr als drei Viertel.

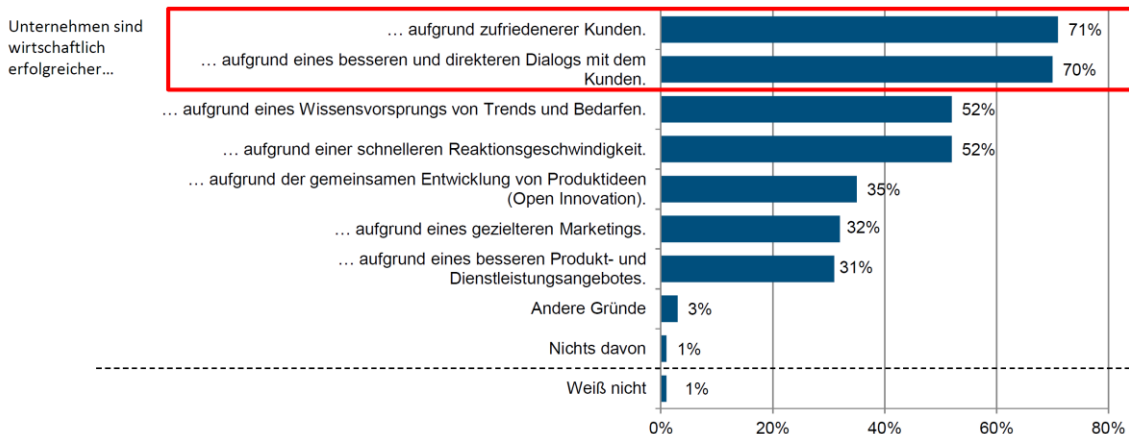
*Intensiver
Austausch steigert
Kunden-
zufriedenheit*

Die Unternehmenslenker sehen mehrere Gründe für diesen positiven Einfluss auf das Geschäft – ganz vorn: Eine höhere Kundenzufriedenheit. 71 Prozent der Befragten, die einen wirtschaftlichen Vorteil durch den aktiven Austausch mit den Kunden sehen, geben zufriedenerer Kunden als Grund für den höheren Erfolg an.

*Wissenstransfer
vom Kunden zum
Unternehmen*

Doch der regelmäßige Austausch mit den Kunden ist mehr als nur eine stimmungsfördernde Serviceleistung, denn ein Austausch geht in zwei Richtungen. Die Firmen profitieren auch durch einen Wissenstransfer vom Kunden zum Unternehmen: 52 Prozent der Entscheider, die den wirtschaftlichen Vorteil bejahen, sehen als Ursache dafür einen Wissensvorsprung in Hinblick auf Trends und Bedarfe. Mehr als ein Drittel führen die gemeinsame Entwicklung von Produktideen mit den Kunden an, bekannt als Open Innovation.

Der Austausch über verschiedene Plattformen schafft zufriedenerere Kunden und einen direkteren Dialog.



Frage 7: Warum sind Ihrer Meinung nach Unternehmen, die aktiv und regelmäßig den Austausch mit ihren Kunden über verschiedene Plattformen oder Communities pflegen, wirtschaftlich erfolgreicher?
 Basis: Alle Befragten, die glauben, dass Unternehmen durch aktiven Austausch mit ihren Kunden wirtschaftlich erfolgreicher sind, N = 159, Mehrfachnennungen möglich

7

FAKTENKONTOR

DIE WELT

Wie steigert ein aktiver Kundendialog den wirtschaftlichen Erfolg?

*Studiengrundlage:
DIE WELT-
Entscheiderpanel*

Für die Studie „**Wachstumstreiber Kundenkommunikation – Sechs kritische Erfolgsfaktoren**“ (Faktenkontor, August 2013) wurden 167 Top-Entscheider aus der deutschen Wirtschaft zu dem Thema Kundenkommunikation befragt. Die Erhebung erfolgte durch eine Online-Befragung des [„DIE WELT“-Entscheiderpanels](#). Befragungszeitraum war der 1. Juli bis 17. Juli 2013. Die komplette Studie mit allen Ergebnissen kann unter www.faktenkontor.de bestellt werden.

*Faktenkontor:
Berater für
Unternehmens-
und Vertriebskom-
munikation*

Faktenkontor ist der Berater für Unternehmens- und Vertriebskommunikation. Branchenerfahrene Experten unterstützen Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Gesundheitswirtschaft, Beratung und Technologie darin, ihre Zielgruppen über klassische und digitale Medien sowie im persönlichen Kontakt zu erreichen. Neben Medienberatung gehören Konzeption und Umsetzung von Kampagnen sowie Social-Media-Strategien zum Leistungsspektrum. Weltweit ist die Kundenbetreuung durch die Mitgliedschaft in der internationalen Berater-Plattform ComVort gewährleistet. Als erste Kommunikationsberatung ist das Faktenkontor zertifiziertes Mitglied des Hamburger Consulting Club e.V. (HCC).

Weitere Informationen finden Sie unter www.faktenkontor.de.

Faktenkontor GmbH · Ludwig-Erhard-Straße 37 · 20459 Hamburg

Ansprechpartner: Roland Heintze, Tel.: (040) 253 185-110, Fax: (040) 253 185-310
 E-Mail: Roland.Heintze@faktenkontor.de Internet: www.faktenkontor.de