

# Ing. Schönberg Christian

## Softwareentwicklung

Einzelpreis: kostenlos



<http://schoenberg.company>

Ing. SCHÖNBERG Christian \*  
Softwareentwicklung

Schallermühle 6/5,

A-4844 Regau

christian@schoenberg.co.at

\*) Einzelunternehmen  
SCHÖNBERG gegründet 2002  
© 2002 – 2014

[Impressum hier klicken](#)

Ing. Schönberg Christian

Weitere tolle und kostenlose  
Softwaretools unter:

<http://schoenberg.co.at/blog-software>

## Kundenbindung

### Allgemeines

Im ersten geht es bei der **Kundenbindung** darum, dass ein Webseitenbesucher nach dem ersten Besuch **regelmäßig wiederkehrt** und mit diesem durch **Interaktion** in Kontakt getreten wird.

Es gibt auch das sogenannte **CRM (Customer Relationship Management)**, das verwandt zu diesem Thema ist. Kundenbindung ist deshalb so wichtig, weil es **effizienter** und zumeist auch **günstiger** ist einen **Kunden zu halten**, als ständig **neue Kunden** gewinnen zu müssen.



### Massnahmen:

Der erste Schritt zur **Kundenbindung** beginnt damit, dem Webseitenbesucher **gute Inhalte** mit **Mehrwert** zu bieten. Dafür ist es zumeist notwendig, auf die einzelnen Zielgruppen einzugehen und nach Möglichkeit deren **Bedürfnisse** zu **stillen**.

Außerdem sollte der Besucher die Informationen durch eine **übersichtliche** und **benutzerfreundliche** Seitengestaltung einfach aufnehmen können.

Indem **Sie interessante Inhalte** anbieten, können Sie die Aufmerksamkeit aufrecht halten und die **Verweildauer** erhöhen.

Dafür können auch mit **Web-Analytics-Tools** die Einstiegs- und Ausstiegsseiten ermittelt werden. An den **Ausstiegsseiten** könnte dann neuerlich versucht werden, das Interesse zu wecken, um die **Aufmerksamkeit** länger aufrecht halten zu können.

Tests haben auch ergeben, dass hohe **Abbruchraten** bei internen **Suchen** auftreten. Dies liegt unter Umständen daran, dass die **Erwartungen** der Besucher bezüglich der Suchergebnisse **nicht erfüllt** werden. Bei Suchfunktionen sollten dabei auch häufige **Falschschreibweisen** berücksichtigt werden und die gefundenen Inhalte zum eingegebenen Suchbegriff passen.

### vorkommende **BEGRIFFE**:

**CRM** ... Customer Relationship Management

**Cross-Selling** ... Verkauf von ergänzenden Artikel, die eigentlich nicht geplant waren.

**E-CRM****Instrumente****FAZIT**

Ing. Schönberg Christian

Weitere tolle und kostenlose  
Softwaretools unter:<http://schoenberg.co.at/blog-software>**Kundenbindung (E-CRM):**

Auch mit **CRM-Systemen** kann eine Kundenbindung optimiert und verbessert werden.

Ein wesentliches Ziel dabei ist es, nicht nur auf Zielgruppen, sondern auch auf einzelne Personen individuell einzugehen, um dessen Erwartungen bestmöglich zu erfüllen (auch **One-to-One-Marketing** genannt).

Ein gutes **Beispiel** dafür ist **Amazon**. Mit deren CRM-System werden möglichst **viele Informationen** über den Besucher aufgezeichnet und analysiert, z.B. welche Produkte angesehen wurden, welche weiteren Produkte interessant sein könnten bzw. welche Produkte nicht besonders gut Ankommen usw. Indem auch **Produktpakete** zusammengestellt und angeboten werden, die ein Cross-Selling (Verkauf von ergänzenden Artikel, die eigentlich nicht geplant waren) fördern. Dieses sogenannte **One-to-One-Marketing** soll wie in einem lokalen Geschäft durch gute Beratung Webseitenbesucher zu Stammkunden werden lassen. Die **CRM-Lösungen** von Amazon sind natürlich sehr komplex und nicht für jeden Webseitenbetreiber umsetzbar. Aber auch **einfachere Shop-Systeme** wie Magento oder xt-Commerce haben solche Funktionen integriert.

**Hinweis:** Weitere kostenlose  
Ebooks unter:

<http://schoenberg.co.at/blog-software>**Weitere Instrumente:**

- **Blogs, Foren und Social Media:** Auch Blogs und Foren können eine Kundenbindung fördern. Diese können dazu dienen, Hilfestellungen bei technischen Themen zu bieten oder auch den Kunden individuell zu betreuen. Auch über Social Media-Dienste (Facebook, Twitter, ..) kann mit dem Kunden in Kontakt getreten werden und so die Kundenbindung positiv beeinflussen.

- **Newsletter und Re-Targeting:** Bei Newslettern sollte vor allem auf den Mehrwert Bedacht genommen werden und diese sollten auch nicht zu werbelastig erscheinen. Re-Targeting bedeutet, dass Nutzer erkannt werden, die bereits die Webseite besucht haben und diese zum nochmaligen Besuch aufgefordert werden.

- **Bonusprogramme:** Dabei können zumeist auf die eine oder andere Art Punkte gesammelt werden, die dann in Prämien umgetauscht werden können. Dabei kann entweder ein eigenes Bonusprogramm aufgebaut werden oder Sie schließen sich an andere größere Bonusprogramme an.

**FAZIT:**

Da das Halten von Kunden **effizienter** und zumeist deutlich **günstiger** ist als neue Kunden gewinnen zu müssen, stellt **Kundenbindung** ein sehr **hohes Potential** dar.

