

## MIT EMOTIONALER KUNDENBINDUNG UNTERNEHMEN ERFOLGREICH STEUERN

### Was ist das Fan-Prinzip?

- Das Fan-Prinzip ist ein Management-Tool, das Unternehmen erfolgreicher macht. Die zentrale Idee ist, sämtliche Prozesse auf die emotionale Bindung des Kunden auszurichten. Hierdurch verbessert ein Unternehmen nicht nur seine Kundenbeziehungen – es reduziert gleichzeitig Aufwand und spart Geld durch Konzentration auf das Wesentliche.

### Wozu emotionale Kundenbindung?

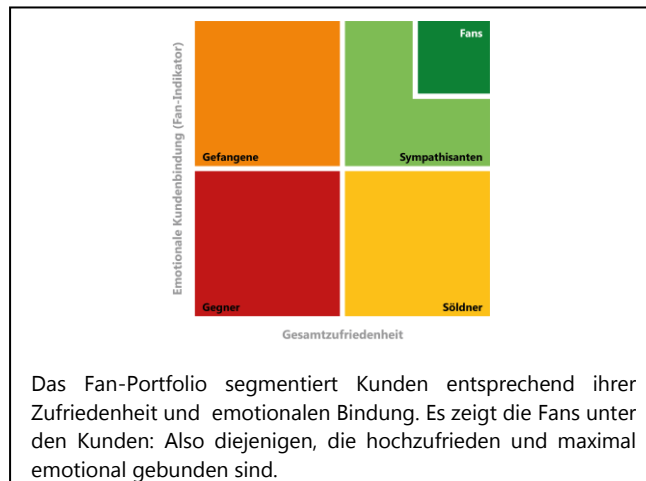
- Der Wettbewerb in nahezu allen Branchen verschärft sich unter den Bedingungen von Digitalisierung und Globalisierung rasant und wird zu einem Ausscheidungswettbewerb. Gewinner werden ertragsstarke Unternehmen mit einer zufriedenen und emotional gebundenen (Fan-) Kundenbasis sein.
- Teure Kundenmanagement-Strategien zur Maximierung der Kundenzufriedenheit durch immer mehr Leistung sind selten erfolgreich. Denn der Leistungswettbewerb hat fatale Folgen: Er verschlingt immense Ressourcen, doch die ohnehin geringe Unterscheidbarkeit nimmt weiter ab: In der Wahrnehmung der Kunden werden Angebote immer austauschbarer. So wird der Preis zum Entscheidungsfaktor für Kunden. Bei steigender Wechselbereitschaft wird aus dem teuren Leistungs- so ein ruinöser Preiswettbewerb.
- Langfristiges Unternehmenswachstum lässt sich nur durch emotionale Kundenbindung erreichen. Kreative Werbekampagnen oder Verkaufsförderungsmaßnahmen locken Kunden zwar mit hohem Ressourceneinsatz an, binden sie jedoch nicht langfristig. Nur wenn zufriedene Kunden zu nachhaltig emotional gebundenen Kunden – also zu Fans – werden, haben sie den gewünschten hohen Kundenwert.

### Wie funktioniert das Fan-Prinzip?

- Das Fan-Prinzip überträgt die Mechanismen von Fanbeziehungen aus Sport, Musik und Kunst systematisch auf das Kundenbeziehungsmanagement von Unternehmen. So entsteht ein völlig neuer Zugang zur Messung und Steuerung von Beziehungsqualität.
- Die Kernidee: Unternehmen versuchen nicht, Ihre (ohnehin bereits zufriedenen) Kunden mit immer mehr Leistung und immer größerem Aufwand noch zufriedener zu machen (Mehr-ist-Mehr-Mantra des Zufriedenheitsmanagements).
- Stattdessen fokussieren sie sich auf die zentralen Bedürfnisse ihrer Kunden, machen diese an jedem Kontaktpunkt immer wieder erlebbar (Orchestrierung), und

erzeugen so das Gefühl von Einzigartigkeit: Aus hochzufriedenen Kunden werden emotional gebundene Fans.

- Wir unterscheiden drei Wege zur Steigerung der Fan-Quote:
  - Durch die richtige Positionierung entsteht das Gefühl von Passung zwischen zentralen Kundenbedürfnissen und dem Angebot eines Unternehmens
  - Die auf das zentrale Kundenbedürfnis fokussierte Ansprache und Betreuung entlang der Kundenreise macht zentrale Bedürfnisse immer wieder erlebbar
  - Der „Herzblutfaktor“ Mitarbeiter vermittelt das Gefühl von Einzigartigkeit, und zwar gleichermaßen über persönliche und digitale Kanäle



### Wie Fans Unternehmen erfolgreicher machen

- Fankunden sind Garanten für Wachstum und Unternehmenserfolg. Denn Fankunden empfehlen ihren Anbieter wesentlich häufiger weiter als dies „nur“ zufriedene Kunden tun. Sie kennen sich mit den Angeboten bestens aus und verbinden somit als Botschafter hohe Glaubwürdigkeit mit hoher Expertise. Sie sind weniger preissensibel, und sie verzeihen Fehler, ohne die Beziehung grundsätzlich in Frage zu stellen. Und last but not least: Sie haben den um ein vielfaches höheren monetären Kundenwert, das konnte in zahlreichen Studien sowohl für Endkunden als auch für Geschäftskunden-Beziehungen nachgewiesen werden.
- Somit wird die Fan-Quote zur neuen Währung, nicht nur für die Qualität von Kundenbeziehungen, sondern auch für die Wachstums- und Erfolgsaussichten von Unternehmen. An ihr sollten sämtliche Prozesse ausgerichtet werden.
- Mit dem Fan-Prinzip optimieren Unternehmen ihren Ressourceneinsatz und fokussieren ihn auf die zentralen Bedürfnisse der Kunden. Statt hoher Investments zur Steigerung der Wahrnehmung steht die Ausnutzung bestehender Potenziale im Mittelpunkt. Der Aufwand für erfolgreiche Kundenbeziehungen wird sinken, die Erträge steigen.

## Unser Angebot zum Ausbau Ihrer Fankurve

- Fan-Macher-Workshops: Begeistern Sie Management und Mitarbeiter für die Chancen des Fan-Prinzips und steigern so den „Herzblutfaktor“.
- Statusanalyse: Wir messen die Fan-Quote Ihrer Kunden und Mitarbeiter und zeigen Ihnen effiziente Wege zur Steigerung auf.
- Positionierung: Wir helfen Ihnen, zentrale Kundenbedürfnisse zu identifizieren und sich konsequent auf diese zu positionieren.
- Fokussierung und Orchestrierung: Wir zeigen Ihnen, wie Ihre Kontakte im Multikanal (unter Einbindung digitaler Kanäle) auf zentrale Kundenbedürfnisse „einzahlen“.
- Zielgruppenspezifische Vertriebs-, Service- und Kommunikationsmaßnahmen: Wir segmentieren Ihre Kunden entsprechend ihrer Beziehungsqualität und schaffen so die Voraussetzung für eine gleichermaßen effiziente und wirkoptimierte Ansprache und Betreuung.
- Trainings/Coachings: Wir analysieren und steigern das Potenzial Ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter in ihrer Rolle als „Fan-Macher“.

## Warum ist 2HMforum. der richtige Partner für den Ausbau der Fan-Kurve?

- **2HMforum.** ist Entdecker des Fan-Prinzips und Autor des Managementklassikers „Das Fan-Prinzip. Mit emotionaler Kundenbindung Unternehmen erfolgreich steuern.“.
- **2HMforum.** unterstützt seit über 20 Jahren in mehreren 100 Projekten namhafte Unternehmen dabei, Kunden- und Mitarbeiter besser zu verstehen und zu Fans zu machen. Zahlreiche Belege und Beispiele aus der Praxis finden Sie in unserem Buch.
- **2HMforum.** verfügt aus eigener unabhängiger Grundlagenforschung über detaillierte Kenntnisse vieler Branchen, aussagekräftige Wettbewerbsvergleiche und Benchmarks.

## Auszug aus unseren Referenzen



hangrohe

