

## Kundenbindung „par excellence“ im Premiumsegment

BMW Vertragshandel geht in die Offensive



**Durch professionelle Kundenbetreuung den richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt ansprechen und den Herstellerbonus sichern. Ein Thema, das sicher auch Sie beschäftigt!?**

Der Vertrieb von hochwertigen Fahrzeugen und Dienstleistungen muss individuell und durchgängig gestaltet werden. Nur so verschafft man sich Kundenakzeptanz und ermöglicht sich wiederkehrende Geschäfte. Die Riller & Schnauck Gruppe, mit Hauptsitz in Berlin, hat sich dieser Thematik angenommen und setzt zukünftig neue Maßstäbe in der Kundenansprache.

Hierfür stellt das Management allen Abteilungen des Unternehmens – wie Service, Verkauf, Controlling und Marketing – das System CARLO: CRM zur Verfügung, mit dem Ziel Kunden individuell ansprechen zu können und professionelles Telefonmarketing durchzuführen.

Dank der Systemintegration, die selbstverständlich unter Berücksichtigung der Herstellersysteme stattgefunden hat, ergibt sich nun die Chance, vom Kaufzyklus bis zum wiederkehrenden Servicezyklus, den Kunden systematisch an das Autohaus zu binden.

CARLO: CRM bietet die Möglichkeit aus der Vogelperspektive und abteilungsübergreifend den Kunden detailliert in Echtzeit zu betrachten. Wie das geht? CARLO: CRM verknüpft alle kundenbezogenen Daten miteinander, wie Kundenstamm-, Fahrzeug-, Rechnungsdaten, Werkstatttermine, Angebote und OEM-Leads. Dabei können Makros zur Kundengewinnung und -rückgewinnung hinterlegt und bei bestimmten Kundenereignissen automatisch ausgelöst werden. Darüber hinaus bietet CARLO: CRM ein Frühwarnsystem zur Vermeidung von Kundenabwanderung, eine täglich aktuelle Datenanalyse zur Optimierung der Datenqualität und ein umfangreiches Filtersystem sichert eine durchgängige und zielorientierte Marketingkampagne unter Berücksichtigung der aktuellen Datenschutzrichtlinien.

Viele nützliche Funktionen, die das alltägliche Geschäft profitorientiert unterstützen. Somit ist es erstmals möglich den Kundenwert richtig einzuschätzen. Diese strategische Neuausrichtung bedeutet nicht nur die Erwartungen der Kunden zu übertreffen, sondern auch dem Wettbewerb einen Schritt voraus zu sein.

Für weitere Informationen steht Ihnen Herr Michael Röhrich gerne zur Verfügung.

Schreiben Sie an: [michael.roehrich@hp-midmarket.de](mailto:michael.roehrich@hp-midmarket.de)

Oder informieren Sie sich unter: [www.hp-midmarket.de](http://www.hp-midmarket.de)

**Riller & Schnauck**



v.l.: Dierk Harneid (Riller & Schnauck Geschäftsführung), Ina Hartmann (IH Consulting), Björn Keding (Prof4net Geschäftsführung), Andre Hinze (Riller & Schnauck IT Leiter), Michael Röhrich (HP Mid-market Leiter CRM)