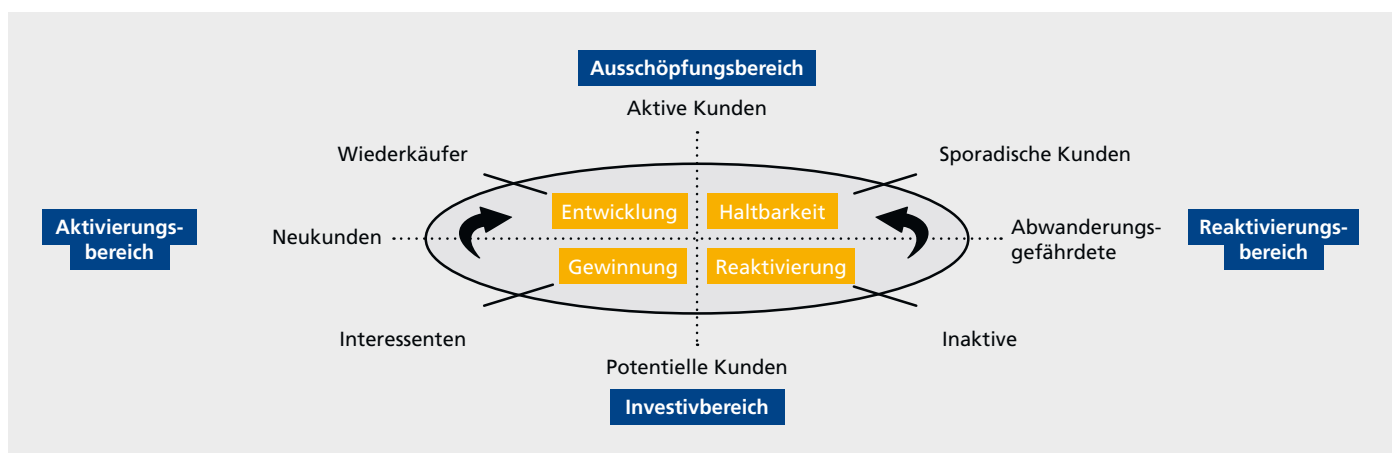


Kundenqualitäten: Bewertung mittels Kundengruppen

Viele Unternehmen arbeiten bereits erfolgreich mit Kundengruppen: Für Kundenbestände mit einer Kaufhistorie werden dabei Kundenqualitäten anhand des Kundenlebenszyklus gebildet.

Die Bildung der Gruppen erfolgt klassisch auf Basis einer **RFM-Analyse**, die auf Aktualität (Recency), Häufigkeit (Frequency) und monetären Wert (Monetary Value) der vergangenen Käufe aufbaut. Etwas erweitert werden folgende Aspekte des Kaufverhaltens kombiniert betrachtet.

+ Aktualität	letzte Aktivität
+ Nachhaltigkeit	aktive Phasen
+ Treue	erste Aktivität
+ Frequenz	Aktivperioden
+ Wertigkeit	Umsatz



Ziel des Modells ist es dann, neben der Einordnung in den Lebenszyklus auch Aussagen über die zukünftige Profitabilität eines Kunden treffen zu können. Vor allem Aktivität, Bestellfrequenz und Umsatz ermöglichen es, den Erfolgsbeitrag einzelner Kundengruppen zu prognostizieren.

Steht das Modell erst einmal, wird der Kundenbestand zum Jahresabschluss bewertet und den Gruppen zugeordnet, so dass die Jahresplanung der Kampagnen hierauf aufsetzen kann.



Ihr ganz spezielles Kundengruppenmodell erarbeiten wir für Sie, und gehen auch einen Schritt weiter: Ihre Kunden bleiben über die Jahre nicht in einer Kundengruppe sondern „wandern“ entlang des Lebenszyklus zwischen den Gruppen. Diese Wanderungen ermöglichen die Prognose von künftigen Bestandsentwicklungen und liefern Indikatoren beispielsweise für

- + Segmentverschiebungen zu positiven oder kritischen Segmenten
- + Marktsättigung
- + Neukundenqualitäten
- + Veränderungen bei Haltbarkeiten

Die Entwicklung der Modelle übernehmen wir für Sie, sprechen Handlungsempfehlungen aus und begleiten deren Umsetzung.

Weitere
Informationen?

Juliane Jung

Dialoghaus
Beratungsgesellschaft für
Dialogkommunikation mbH
info@dialoghaus.com
www.dialoghaus.com

jj@dialoghaus.com

Büro Hamburg
Borsteler Chaussee 111
22453 Hamburg
T 040/468858-0
F 040/468858-25

Tel. 02173 / 84 83 - 201

Büro Düsseldorf
Hardt 22
40764 Langenfeld
T 02173/8483-0
F 02173/8483-222