

1.2.1.2 Kundendatei erklären

Wert einer Kundendatei / Lieferantendatei

Ein Kunde von einer Agentur / Abteilung möchte ein Büroartikel welcher wir nicht im Sortiment haben. Durch die Kundendatei kann ich sehr schnell eine Firma ausfindig machen, welche diesen Büroartikel hat. Der Kunde ist zufrieden, weil er schnell seinen gewünschten Büroartikel bekommt.

Ein Kunde ruft z.B. bei der Swica an. Er sagt sein Name und was er wissen möchte. Ich kann schnell in der Kundendatei nachschauen. Ich finde alle persönlichen Daten über den Kunden. Weitere Fragen die er allen falls stellt, können zudem beantwortet werden, weil die Kundenkartei offen ist.

Falls ich einen neuen Artikel im Sortiment habe, möchte ich allen Kunden diesen Artikel also Werbung zu senden. Ich habe somit den Kunden auf den Artikel aufmerksam gemacht. Dies konnte ich aber nur tun, weil ich die Daten (Name; Adresse) der entsprechenden Kunden in der Kundendatei hatte.

Gründe für eine Kundendatei

1. Zufriedene Kunden	2. Gute Telefon Auskunft	3. Schulungen	4. Verbesserungen
5. Überblick	6. Statistiken	7. Massnahmen	8. Konkurrenzfähig

Elemente der Kundendatei / Lieferantendatei

- Name
- E-Mail
- Branche
- Standort
- Sprache
- Kundennummer
- Telefonnummer
- Aufgaben
- Konkurrenz
- Region
- Adresse
- Umsatz
- Tätigkeiten
- Konditionen
- Religion
- Internetadresse
- Grösse
- Markpotential
- Spezielles
- KMU?