

Möglichkeiten zur Kundengewinnung

Um neue Kunden zu gewinnen muss eine Firma die Aufmerksamkeit auf sich lenken. Dies kann durch folgende Beispiele geschehen:

Werbung durch Plakate, Internetauftritte, Radiowerbung, TV-Werbung oder Inserate in Zeitungen.

Organisation von Kundenanlässen, zum Beispiel Stände an Messen betreuen.

Aktionen und Neukundenrabatte in Zeitungen, Schnupperabonnemente.

Massnahmen zur Kundenbindung

Um die gewonnenen Kunden nicht zu verlieren und diese an das Unternehmen zu binden sind folgende Massnahmen möglich:

Kleine Werbegeschenke beim Kauf gewisser Artikel z.B. gratis Kursbuch bei 1. Klasse GA Kunden, Kundenkarten mit Sammelpunkten.

Kundeninformation durch halbjährliche oder jährliche Briefe und Newsletters.

Aktionen, Rabatte oder Prämien wie zum Beispiel Geburtstagsgutscheine.

Bevorzugte Behandlung der Stammkunden. (Kürzere Wartezeiten, Zutritt zu Lounges...)

Wichtigkeit der Kundengewinnung und Kundenbindung

Für ein Unternehmen ist Kundengewinnung und Kundenbindung sehr wichtig. Eine Firma kann nur durch die Kunden ihre Existenz sichern. Hat eine Firma keine Kunden, kann diese nichts verkaufen und macht auch keinen Umsatz. Die Folge ist, dass das Unternehmen nicht überleben kann. Zudem erhält die Firma durch Kundenkarten oder Ähnliches die persönlichen Daten der Kunden, so kann zusätzlich das Kaufverhalten überprüft werden. Ein Unternehmen kann somit das Kaufverhalten ihrer Kunden nachvollziehen und Produkte attraktiver gestalten, welche nicht so häufig gekauft werden. Die SBB macht ihre Angebote immer attraktiver und kann so „Nicht-Kunden“ zu „Häufignutzer“ oder sogar zu GA-Besitzer gewinnen.