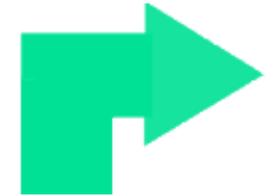


Kundenzufriedenheit bringt nichts



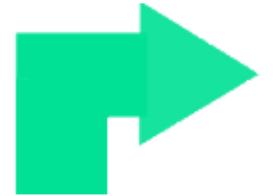
DR. ERLBECK
Unternehmensberatung für
Kundenmanagement

unsere Kunden sagen,
sie sind zufrieden

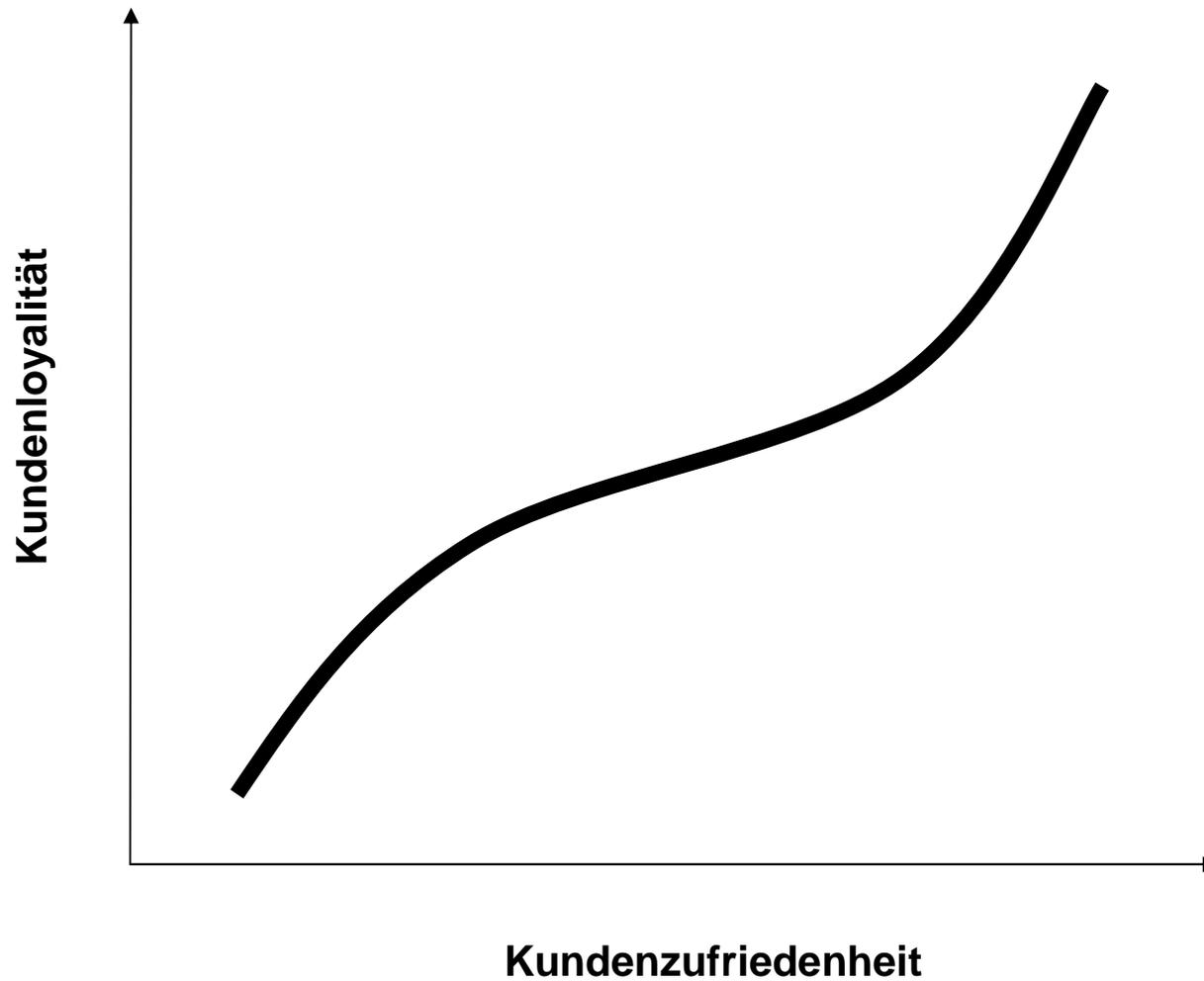
lautlos abwandern
ist so einfach

Wechselbarriere
vorhanden?

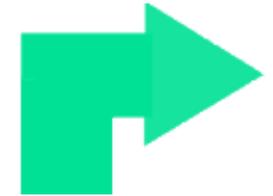
Kundenzufriedenheit versus -loyalität



DR. ERLBECK
Unternehmensberatung für
Kundenmanagement



Hohes Begeisterungs-Potenzial



DR. ERLBECK
Unternehmensberatung für
Kundenmanagement

Allgemein

Einzelfall, Bahn

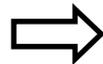
- ORIENTIERUNG
Mensch zu Mensch



- KUNDENMGT.-BAUSTEIN
Beschwerdemanagement



- ANALYSE
Kundenfährte



- Betreuungsloch Bahnsteig

- statt reaktiv: aktiv im Zug

- Reisekette abbilden



DR. ERLBECK
Unternehmensberatung für
Kundenmanagement

ke@dr-erlbeck.de

info@dr-erlbeck.de