



# Intelligente Kundenbindung im B2B-Bereich 2021

# Kundenbindungssysteme - das Potenzial Ihrer Kunden maximal ausschöpfen

Zahlreiche Wettbewerber, Überkapazitäten und kaum mehr wahrnehmbare Differenzierungen im Produkt. Die Wechselbereitschaft steigt. Die Konkurrenz ist nur noch einen Klick entfernt. Bleibt Ihr Kunde Ihnen treu?

Die größten Loyalitätskiller heißen: Austauschbarkeit, undurchsichtige Preisgestaltung und emotionale Distanz. Die meisten Unternehmen haben bei mindestens einem dieser Punkte jedoch erheblichen Nachholungsbedarf. Wer seine Kunden fasziniert und zum aktiven Fan seiner Produkte bzw. seines Unternehmens macht, sorgt für Identifikation, sachliche, wie auch emotionale Verbundenheit. Damit werden schmerzhaft hohe Fluktuationsraten verhindert und das Umsatzpotenzial Ihrer Kunden maximal ausgeschöpft.

Besonders im B2B-Bereich sind Unternehmen aufgrund des mehrstufigen Vertriebs in den meisten Fällen kaum in der Lage, einzelne Marken oder Produkte aktiv zu vermarkten oder gar für die Bindung seiner Verarbeiter zu sorgen. Durch intelligente Kundenbindungssysteme kann der Abnehmer unabhängig vom Preis mithilfe einer direkten und emotionalen Kommunikation an die Marke gebunden und so auch sein Verhalten verändert werden. Dazu müssen Sie Ihre Verarbeiter genau kennen. Den meisten Firmen fehlen jedoch Kenntnisse über wichtige Verhaltensmuster, Produktflüsse, Kundendaten, wie auch deren Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen. Einfach gesagt: Es fehlt die Nähe zum einzelnen Käufer.

Wie wäre es, die Spielregeln zu ändern, sodass der Kunde aktiv mehr Nähe und Verbundenheit einfordert?



*„Der Aufwand für die Gewinnung eines neuen Kunden ist sieben- bis zehnmal so hoch, als die Pflege eines Bestandskunden.“*

# Kundenbindung - der digitale Gamechanger für den B2B-Bereich

## Der Digitale Wandel.

Kaum einem Thema wird so viel Wachstumspotenzial, Effizienz- und Produktivitätssteigerung zugeschrieben. Die digitale Transformation erfasst alle Wirtschaftsbereiche, wirkt sich auf die gesamte Wertschöpfungskette aus und verändert so ganze Geschäftsmodelle. Das gilt auch für den B2B-Bereich:

93% der B2B-Unternehmen stimmen laut einer Studie des Deutschen Industrie- und Handelskammertags der Aussage zu, dass die Digitalisierung die Gesamtheit der Prozesse beeinflussen wird.

Die Mehrheit der Akteure weiß, wie enorm sich die Digitalisierung auch auf ihre Geschäfte auswirkt. Man kann tatsächlich schon von einer Revolution sprechen. Dazu kommt, dass es sich bei der Digitalisierung um eine Entwicklung handelt, die ältere Ansätze komplett verdrängt. Es ergeben sich neue und veränderte Kaufentscheidungsprozesse, denen passende Lösungen gegenüberstehen müssen. Der Umsetzungsgrad hierzu ist jedoch vielfach noch zu gering. Das bedeutet kurzum, dass der Betrieb, der alle wesentlichen Komponenten (Produkt, Handel, Verarbeiter und Außendienst) intelligent steuert und aufeinander abstimmt, große Wettbewerbsvorteile erlangt.

## Chancen nutzen, Potenziale erkennen.

Der digitale Wandel bietet den Akteuren im B2B-Bereich Chancen, ihre Produktivität zu steigern. Besonders im 3-stufigen Vertrieb steht Digitalisierung dafür, dass Unternehmen ganzheitlich sämtliche Daten auf jeder Stufe der Wertschöpfungskette sammeln und intensiv nutzen. Somit entsteht eine Datenbasis, die Ihnen eine 360° Sicht auf alle Phasen des Produktflusses ermöglicht. Außerdem gewinnen Sie somit eine ganzheitliche Sicht auf alle Phasen und Akteure und die Möglichkeit zur Steuerung dieser. Dadurch kann eine enge, von Ihnen zentral gesteuerte Verbindung zwischen Hersteller, Händler und Verarbeiter geschaffen werden. Andere Branchen profitieren bereits davon und zwar entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Nur wenige Unternehmen im mehrstufigen Vertrieb nutzen bei der Lösung dieses Problems bislang die starken Potenziale der Digitalisierung.

*„Als Treiber der Digitalisierung verknüpft ein Kundenbindungssystem Hersteller, Kunde, Handel und Außendienst.“*

## Die Digitalisierung steigert die Effizienz in Marketing & Vertrieb.

Der Hersteller, der die Produktion, den Handel und den Verarbeiter durch digitale Prozesse verbindet, wird wesentliche Effizienzvorteile gewinnen. Die gesammelten Daten liefern globales Wissen über den Kunden. Somit kann ihm das passende Angebot zum richtigen Zeitpunkt unterbreitet und damit die Kaufentscheidung in die gewünschte Richtung manipuliert werden. Dies optimiert nicht nur den Umsatz, sondern baut auch durch viele zusätzliche Vorteile eine sachliche und emotionale Kundenbindung auf. Der Außendienst erhält in Echtzeit digitale Handlungssignale und individuell angepasste Vorteilsvorschläge. Diese geben den letzten, ausschlaggebenden Impuls, um beispielsweise ein verstärktes Kaufverhalten auszulösen. In der Kommunikation mit dem Kunden bieten mobile Apps die Chance, passgenaue und tagesaktuelle Informationen oder Angebote zu generieren, die zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort ausgespielt werden können. Bieten Sie dem Kunden rund um alle Themen seines täglichen Arbeitens Hilfe und Unterstützung und machen sich so zum unverzichtbaren Partner.

Durch ein intelligentes Kundenbindungssystem, das die Potenziale der Digitalisierung komplett ausschöpft, können enorme Skaleneffekte erzielt werden.

Durch Prämienprogramme belohnen Sie Ihre Kunden zusätzlich beim Einlösen gesammelter Punkte mit attraktiven Prämien. Es wird ein Mehrwert geschaffen, der die Kundenbindung stärkt. So können Sie dem Distributor, Verkäufer und Abnehmer den entscheidenden Vorteil und Motivationsschub bieten. Nicht selten überzeugt ein solcher Service sofort und es kommt zur spontanen Kaufentscheidung.

# Eine neue Dimension intelligenter Kundenbindung

## Den digitalen Wandel nutzen.

Halten wir fest: Zu den Gewinnern der Digitalisierung werden die Unternehmen gehören, die frühzeitig eine eigene Datengenerierungs- und Digitalisierungsstrategie für den durchgehenden Vertriebsweg über alle Stufen hinweg entwickelt und umgesetzt haben.

## Von erfolgreicher Kundenbindung profitieren. Wir zeigen Ihnen wie!

Die Digitalisierung erfordert also eine ständige Verfügbarkeit, passgenaue Services und enge Zusammenarbeit über verschiedene Systeme und Datenquellen hinweg. Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit intelligenten, digitalen Prozessen und value added services zum unverzichtbaren Partner Ihres Handels und Verarbeiters werden.

Innovative Konzepte, methodische Beratung, maßgeschneiderte Software und Systeme, komplette Vorteilswelten und alle benötigten Services aus einer Hand. PRODATA übernimmt den Fullservice für Sie. Wir garantieren Ihnen die erfolgreiche Einführung eines individuellen Kundenbindungsprogrammes. Mithilfe der Markt- & Werbepsychologie, Beobachtungen von ca. 150 weltweiten Kundenbindungssystemen, dem Wissen aus über 200 Studien und eigener, erprobter Methodik analysieren und konzeptionieren wir gemeinsam das perfekte Kundenbindungssystem für Ihren maximalen Erfolg.



Zunächst erarbeiten wir gemeinsam eine ganzheitliche Strategie, die eine Konzeption ganz nach Ihren Bedürfnissen ermöglicht. Hierzu stecken wir klare Ziele wie z.B. Kundenbindung, Steigerung Abverkauf, exklusiver Produktverkauf, Umsatzerhöhung oder Steigerung der Zufriedenheit etc. Passend dazu werden die Vorteilselemente und Leistungen des Programms festgelegt, welche den Verarbeiter, den Handel oder den Außendienst motivieren, sich in Ihre Richtung zu bewegen. Außerdem werden die Teilzielgruppen definiert, sowie ein Kommunikationskonzept, das technische Konzept und eine Customer Journey für das Onboarding und den laufenden Betrieb.


Sobald das Konzept für Ihr Programm steht, setzen unsere erfahrenen Projektmanager und Techniker die Inhalte für Sie in die Realität um. Wir übernehmen die komplette Abwicklung und den Aufbau aller Systeme, Webseiten, Prozesse und Datenbanken. Weiter entwerfen wir mit Ihnen gemeinsam alle Werbemittel und übernehmen die Koordination mit Sub-Partnern wie beispielsweise Druckereien, Prämienlieferanten o.ä.

Wir betreiben ganzheitlich Ihr Programm für Sie und übernehmen die technischen und kommunikativen Leistungen, den Support und das Vorteilsmanagement. Auf Ihren Wunsch hin, erhalten Sie von uns regelmäßig ausführliche Statistiken zu Ihren Kunden und den einzelnen Aktivitäten. Mithilfe unseres Controllings lassen sich außerdem die Effizienz und die Qualität der verschiedenen Aktivitäten in Ihrem System messen. So bleiben Sie immer auf Kurs und realisieren Ihre Ziele. Selbstverständlich steht Ihr fester Projektmanager Ihnen auch bei der Optimierung und Weiterentwicklung Ihres Programms zur Seite.

# 8 handfeste Gründe für ein Kundenbindungsprogramm

- 

**Zufriedene Kunden steigern Ihren Umsatz.** Wenn Ihre Kunden zu Fans werden, merken Sie das enorm schnell an steigender Kauffrequenz und steigendem Umsatz.
- 

**Die Treue des Kunden wird belohnt.** Es bietet Ihren Kunden einen Mehrwert mit passgenauen Vorteilen, die zu seiner Lebens- und Arbeitssituation passen.
- 

**Kundeninformationen sind für Ihr Unternehmen von unschätzbarem Wert.** Nicht nur können Sie eine Menge über das Kaufverhalten Ihrer Verarbeiter erfahren, sondern Sie können darüber hinaus auch direkt und effektiv mit Ihren Kunden in Kontakt treten
- 

**Es schafft eine Verbindung zwischen Hersteller, Händler und Verarbeiter.** Im 3-stufigen Vertrieb kann eine von Ihnen gesteuerte Verbindung geschaffen werden, die in allen Vertriebs- und Marketingprozessen von großer Bedeutung für den Erfolg Ihres Unternehmens ist.
- 

**Die emotionale Bindung zum Unternehmen und der Marke wird gestärkt.** Ein zufriedener und treuer Kunde wird bei Ihnen einkaufen, auch wenn die Preise einmal steigen sollten. Bei neuen Produkten wird ein solcher Kunde im Regelfall bei Ihrem Unternehmen einkaufen, selbst wenn es einen billigeren Wettbewerber geben sollte. Mit einem erfolgreichen Kundenbindungssystem sorgen Sie dafür, dass der Kunde keinen Grund sieht, sich auf dem Markt neu orientieren zu müssen.
- 

**Das Kundenbindungssystem dient als Steuerungstool für die komplette Customer Journey.** Von der Leadgenerierung über den Verkauf, das Cross- bzw. Upselling und das Beschwerdemanagement bis hin zur Kündigungsprävention.
- 

**Bestehende Kunden werden an das Unternehmen gebunden.** Neue Kunden werden hinzukommen. Sicherlich wussten Sie, dass es 7- bis 10-mal effektiver ist, bestehende Kunden zu binden, als Neukunden zu akquirieren. Mit dem passenden Kundenbindungsprogramm wird sichergestellt, dass eine erfolgreiche Kundenbindung stattfinden kann.
- 

**Der Außendienst kann individuell gesteuert und motiviert werden.** Dazu wird dieser mit verschiedenen Tools zur besseren Marktbearbeitung ausgestattet.

**Nur wenn das Angebot einfach zu verstehen und trotzdem hoch attraktiv für den Kunden ist, wird es funktionieren. Wir zeigen, wie es geht! Nehmen Sie jetzt Kontakt mit uns auf oder besuchen Sie unsere Website unter [www.prodata.de](http://www.prodata.de).**



**Thorsten Heftrich**

**Gründer und Geschäftsführer der Prodata GmbH**

**Herr Heftrich, Sie beschäftigen sich seit 1991 mit erfolgreicher Kundenbindung. Welche Herausforderungen sehen Sie heute?**

Durch das Internet sind Preise und Leistungen wesentlich transparenter und vor allem vergleichbarer geworden. Dadurch spielt der Preis eine wichtige Rolle und andere Argumente verlieren an Bedeutung. Die Konkurrenz wird größer, die Bindung an einen Anbieter nimmt tendenziell ab. Der Handel verkauft immer gerade das Produkt gerade mit der höchsten Marge. Dadurch ist es wichtiger denn je, eine direkte Kundenbeziehung aufzubauen, indem man dem Kunden mehr erlebbare, spürbare Vorteile über das Produkt hinaus bietet. Denn Kunden, die sich gut aufgehoben und verstanden fühlen, sind preisunsensibler, kaufen mehr und häufiger.

**Wie schaffen Sie es, den Kunden zu motivieren und sein Verhalten in die gewünschte Richtung zu ändern?**

Wir verfolgen dabei einen ganzheitlichen Ansatz. Das marketingpsychologische Ziel ist es, dass der Kunde erkennt, warum es sich für ihn lohnt, dauerhaft mit Ihrem Unternehmen verbunden zu sein und zwar abseits des Preisarguments. Diese Kundentreue kommt im Gegenzug dem Unternehmen zugute, eine klassische Win-Win-Situation eben. Wir laden das Produkt und den Service so zusätzlich mit weiteren Leistungen und Vorteilen auf, welche der Kunde unbedingt haben möchte und somit entsteht ganz natürlich ein Pull Effekt.

**Jeder Hersteller, jede Firma hat andere Herausforderungen. Wie ist Ihre Herangehensweise für ein passgenaues Konzept?**

Ja, das ist so korrekt. Es ist klar, dass es nicht das Musterkonzept gibt, das für jeden Kunden passt und alle Anforderungen erfüllt. Dies zu denken wäre ein sicherer Weg für ein Scheitern eines Projektes. Für eine erfolgreiche Konzeption haben wir eine eigene Methodik entwickelt, die auf verschiedensten Studien und verhaltenspsychologischen Erkenntnissen basiert. Wir analysieren bis zu 400 Aspekte mit unseren Kunden und beleuchten sowohl die Situation des Auftraggebers als auch die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe. Dabei gilt es, Triggerpunkte zu finden, die den Kunden dauerhaft bewegen und binden.

**Welche Veränderungen im Bereich der Kundenbindung für den B2B-Bereich sehen Sie in naher Zukunft?**

Auf der einen Seite haben wir die Digitalisierung, die ein echter „Gamechanger“ im Vertrieb und Marketing ist. Die Möglichkeiten des Preisvergleichs und die damit einhergehende Abwanderung der Kundschaft wird dank der fortschreitenden Digitalisierung auch in Zukunft ein Problem sein. Für viele Firmen wird daher die direkte Kundenkommunikation und -bindung zwischen Hersteller und Verarbeiter erfolgsentscheidend sein. Denn nur wer seinen Kunden wirklich kennt, kann ihm genau das bieten, was er braucht. Wir werden erleben, dass Hersteller ganze Toolsets kostenlos aufbauen um das Arbeiten des Abnehmers einfacher, bequemer und rentabler zu machen. Zunehmend mehr Nebenarbeiten können so dem Kunden abgenommen oder erleichtert werden. Wer dies schafft, kann im Gegenzug Markentreue und mehr Umsatz einfordern. Nach wie vor gilt: Ein Kunde, der sich wertgeschätzt und verstanden fühlt, ist ein treuer Kunde

## Wer wir sind

PRODATA ist Ihr engagierter Partner für Kundenbindung, Absatzförderung und Vertriebssteuerung. Als Projektagentur und Service Provider sind wir Ihr Garant für erfolgreiche Leistungen, Systeme und Lösungen.


Wir bieten Ihnen die notwendigen Leistungen und Systeme für effizientes Marketing und Vertrieb über alle Medien hinweg.

Unser gemeinsames Ziel ist, die besten Kundenbindungsprogramme für unsere Kunden zu entwickeln. Wir begleiten Sie von der Konzeption bis hin zum Betrieb. Und wir haben eine Menge Spaß auf unserem gemeinsamen Weg.

Mit Leidenschaft arbeiten wir für unsere Kunden, um mithilfe neuer Perspektiven unsere Überzeugungen umzusetzen.

Keine langen Wege, keine teuren „Overheads“. Persönliches Engagement, intensive Identifizierung mit Produkt und Ihrem Unternehmen sowie ein offener, fairer und direkter Kundenkontakt. Gemeinsam suchen wir nach Lösungen für komplexe Anforderungen und streben nach Innovationen. Jedes der 85 Teammitglieder bildet ein wichtiges Zahnrad in unserem Unternehmen und trägt damit zum gemeinsamen Erfolg bei.

Die beiden Gründer Wolfram Eberitzsch und Thorsten Heftrich stehen dabei als Geschäftsführer und Inhaber seit über 29 Jahren für höchste Leistung und Qualität. Dafür bürgen sie persönlich in ihrer Firma PRODATA.



***Vertrauen Sie auf über 29 Jahre  
erfolgreiche Kundenkommunikation  
und mehr als 1000 erfolgreich  
durchgeführte Projekte.***

# Unsere Kunden



Mercedes-Benz



**FESTOOL**

**Buderus**



**Jeep**



**FESTO**



JOHN DEERE



Kontaktieren Sie uns

---

**PRODATA Datenbanken und  
Informationssysteme GmbH**

Kriegsstraße 236  
D-76135 Karlsruhe

Telefon: +49 (0)721 / 98 171 – 111  
Telefax: +49 (0)721 / 98 171 – 300

---

vertrieb@prodata.de  
www.prodata.de

