

## IPRO-Software

# winIPRO Kundenbindung: In die Zukunft investieren

Es ist um ein Vielfaches preiswerter und einfacher, zufriedene Kunden zu binden, als neue zu gewinnen. auf dieser Erfahrung basieren moderne Kundenbindungssysteme – kurz: Follow-Up Konzepte.

### Sie definieren vorab die Mailings, die Ihre Kunden erhalten

IPRO hat Vorschläge gesammelt, die Ihr IPRO-Berater Ihnen vorstellt. Gemeinsam mit ihm erarbeiten Sie ein Konzept. Die Kunden, die Sie für das Kundenbindungs-Programm markiert haben, erhalten bis zu fünf verschiedene Briefe.

### Sie sehen alle Kunden, die Sie jetzt anschreiben

Auf Knopfdruck sehen Sie die Kunden, die angeschrieben werden müssen. Und zwar jeden Kunden, mit dem Brief der jetzt versendet werden sollte.

### Sie entscheiden, wann die Briefe wirklich versendet werden

Ob Urlaube oder Krankheit – Sie reagieren flexibel auf eigene Kapazitäten, indem Sie nur dann Briefe versenden, wenn Sie das Mehrgeschäft auch schaffen.

Die winIPRO Kundenbindung wird mit zielgruppen- genauen Vorschlägen für Follow-Up-Mailings ausgeliefert, die Sie direkt übernehmen können.



**1** **Zufriedenheitsbefragung**  
 1) Zielgruppe: Erwachsene mit Hörgerät  
 2) Anschreiben und Fragebogen zur Kundenzufriedenheit  
 3) Versand 4-8 Wochen nach Kauf

**2** **Schlauchwechsel**  
 1) Zielgruppe: Erwachsene mit Hörgerät  
 2) Einladung zum ersten Routinecheck mit Schlauchwechsel  
 3) Versand 3 Monate nach Kauf

**3** **Routinecheck**  
 1) Zielgruppe: Erwachsene mit Hörgerät  
 2) Einladung zur Routinekontrolle des Hörgeräts  
 3) Versand 12 Monate nach Kauf

**4** **Neue Otoplastik**  
 1) Zielgruppe: Erwachsene mit Hörgerät  
 2) Erinnerung an den Anspruch auf eine neue Otoplastik, Einladung zur Überprüfung  
 3) Versand 24 Monate nach Kauf

**5** **Hörtest**  
 1) Zielgruppe: Erwachsene mit Hörgerät  
 2) Erinnerung an den Anspruch auf ein neues Hörgerät, Einladung zum Hörtest  
 3) Versand 5,5 Jahre nach Kauf

**Kundenkartei Günther Hörig**

Anrede: Herr Titel  
 Name: Hörig  
 Vgname: Günther  
 Geb.-Dat.: 09.12.1930 75 PD 35,0 / 35,0  
 Straße: Schnorrstr. 14  
 Land/ELZ/Ort: D 71229 Leonberg  
 Tel. privat:   
 Tel. gesch.:   
 Tel. sonst.:   
 Mobil:   
 eMail:   
 Bemerkungen:   
 Vers.-Status: Mitglied  
 Krankenkasse: AOK München  
 Vers.-Nr.:  St 1 1 1

NOAH-Daten Hörgeräte Aufträge

- Reminder **Akustik-Kundenbindung** 13.10.2004
  - letz. Brief 16.01.2001 Stufe 2
- 13.10.2004 **Otoplastik** 00/01533
  - 13.10.2004 Otoplastik-anpassung
  - Wert 192,00 Kassenleistung 0,00 Zuzahlung 192,00
- 16.01.2001 **HG Verkauf** 00/01158
  - 16.01.2001 Otoplastik-anpassung
  - 16.01.2001 Verkauf
    - R: PHO IdO CLARO 21DAZ (PH1234768)
    - L: PHO IdO Claro 21 dAZ (PH23367154)
    - : 0
  - (2) Handelswaren
    - Wert 4563,79 Kassenleistung 2285,50 Zuzahlung 2278,29
- 04.01.2001 **HG Reparatur** 00/01140
- 04.01.2001 **HG Verkauf** 00/01139
- 05.08.1994 **Ferne** 00/01262
- 02.02.1991 **Ferne** 00/00735 Herr Jansen

aktuelle HG-Versorgung Reminder

Gruppe	letz. Kontakt	letz. Brief	Stufe
Neu			
1 Akustik-Kundenbindung	13.10.2004	16.01.2001	2

Sie sehen im Kundenbild ob Ihr Kunde einer Kundenbindungsgruppe angehört und wie lange er schon nicht mehr bei Ihnen war.

Anwender Meinung Thorausach in Stuttgart


„Auf die im ersten Reminderbrief integrierte Kundenzufriedenheitsbefragung gab es erstaunliche Kundenreaktionen. Die meisten Kunden waren begeistert, dass wir uns so um sie kümmern. Wir bekamen aber auch die Info, dass man wenig über unsere Serviceleistungen weiß. Wir haben umgehend ein Merkblatt mit unseren Serviceangeboten gedruckt.“

**Fazit:** winIPRO Kundenbindung ist kinderleicht im Handling und perfekt für die Verbesserung unserer Kundenbeziehungen.“

Claudia und Stefan Sack



Jedes Jahr eine Geburtstagskarte ist besser als nichts, aber hat mit modernem Dialog-Marketing wenig zu tun. Mit der winIPRO Kundenbindung erhalten Sie ein Instrument, mit dem Sie Ihre Kunden da abholen, wo sie sich gerade befinden. Jeder Kunde, den Sie ins Programm Kundenbindung eintragen, erhält über einen langen Zeitraum verteilt fünf wichtige Nachrichten. Von der Frage nach der Zufriedenheit bis zur Erinnerung an den fälligen Ersatz. Geben Sie dem Dialog eine Chance und nutzen Sie die winIPRO Kundenbindung für Hörgeräteakustiker

 Mehr Infos zum Thema Kundenbindung erhalten Sie von Ihrem IPRO-Berater.

Service und Support haben ein Gesicht

**winIPRO ist persönlich**

Nehmen Sie uns beim Wort. Wir freuen uns darauf. Jeder unserer Mitarbeiter ganz persönlich.

Angebote und Informationen:  
 info@ipro.de  
 Tel. (07152) 9333-0  
 Fax (07152) 9333-30

Service-Fragen:  
 hotline@ipro.de  
 Tel. (07152) 9333-39  
 Fax (07152) 9333-30

Zubehör:  
 verkauf@ipro.de  
 Tel. (07152) 9333-0  
 Fax (07152) 9333-40

IPRO GmbH Steinbeisstraße 6 71229 Leonberg [www.ipro.de](http://www.ipro.de)