

# Die zielgerichtete Kundensegmentierung ist eine grundlegende Voraussetzung für erfolgreiche Differenzierung vom Wettbewerb und kontinuierliches Wachstum

## Kundensegmentierung als Wettbewerbsvorteil und Wachstumstreiber

### Herausforderung für das Management

- Neue Kundengruppen mit hohem Wertschöpfungspotenzial und ähnlichen Erwartungsmustern erkennen
- Bestehende Kunden mit einem hohen Kundenwert erfolgreich binden und kontinuierlich begeistern
- Multiplikation der Kundensegmentstrategie im Unternehmen, um kundenorientierten Prozesse kontinuierlich zu optimieren

### Lösungsansatz TellSell Consulting

- Definition einer Top-Level-Segmentierung als „Fahrbahn“ für die Kundenwertsteuerung und Zielgruppensegmentierung
- Durchführung einer Markt-, Wettbewerbs- und Bestandskundenanalyse zur Identifikation relevanter Zielgruppensegmente
- Ermittlung einer Kundenwertmethodik unter Berücksichtigung relevanter Kundenwertfaktoren und bestehender Daten
- Implementierung der Kundensegmente und des Kundenwertes als integrale Bestandteile der kundenorientierten Prozesse

### Nutzenbeitrag des Projektes

- Umsatzsteigerung durch verbesserte Kundenbindung, höhere Up- und Cross-Selling-Quoten, höhere Kauffrequenz
- Kostensenkung von Marketing-, Vertriebs- und Service-Kosten durch gezielte Kundenselektion

- ▶ **Aufbauend auf besserer Kenntnis über die Kunden können so die kundenorientierten Prozesse individueller und wirtschaftlicher auf die jeweiligen Erwartungen abgestimmt werden.**

