

# Relationship-Management ist Chefsache

• eine strategische Herausforderung •

## »Der Mensch rückt in den Mittelpunkt«

Was CRM konkret für die Mitarbeiter bedeuten kann, erläutert Berater Bernhard Sonntag in einem Interview.

Was ist Ihrer Meinung nach das Wichtigste bei CRM?

Dass CRM auf die strategische Ebene gehoben wird. Denn es geht nicht nur darum, profitable Kunden zu haben und zu halten, sondern diese in die eigenen Geschäftsprozesse zu integrieren und gemeinsam Geschäfte zu entwickeln.

Was können die Mitarbeiter dazu beitragen? jeder Mitarbeiter ist auf seine Art ein **Beziehungsmanager** und kann den Geschäftsprozess direkt oder indirekt beeinflussen, wenn die stra-



Bernhard Sonntag vermittelt in bundesweiten Seminaren und Workshops die nötigen Hilfsmittel für die Einführung eines Relationship Management.

tegischen Rahmenbedingungen im Unternehmen vorhanden sind. Ein Beispiel: Ein Kunde beschwert sich beim Kundenservice seines Lieferanten darüber, dass er eine überhöhte Rechnung erhalten hat. Als Reaktion darauf erhält er eine schriftliche Mitteilung, dass das Mahnverfahren leider weiterläuft, weil der Kundenservice nicht den geringsten Einfluss auf die vom Unternehmen automatisch erstellten Mahnungen hat. In diesem Fall fehlen schlichtweg die Voraussetzungen für relationship-orientiertes Handeln.

Gibt es Orientierungswerte für optimal gelebtes CRM ?

In jedem Projekt, bei dem Berührungen mit Kunden und Businesspartner stattfinden, sind wir aufs Neue gefordert, die Bedürfnisse der anderen zu erkennen und auf diese einzugehen. Die Veränderungsgeschwindigkeit der gesellschaftlichen Werte nimmt zu. Es entstehen neue und andere Werte und Wertebedeutungen. Damit verbunden sind Bewusstseins-Veränderungsprozesse. Unser zukünftiger Kunde lebt neue Werte und fordert uns permanent aufs Neue heraus. Es geht weg von der Logik des Bekannten hin zu Komplexität als Überraschung. Also sind wir gefordert, zu einem Erfinder von neuem Bewusstsein zu werden im Sinne unserer Kunden, potenziellen Kunden und Businesspartner.

[www.acquisa.de](http://www.acquisa.de) 23

In den Veranstaltungen zum Thema Relationship-Management erhalten Sie **Checklisten** und **Hilfsmittel** sowie **weitere Informationen** rings um das Thema „Relationship-Management“, damit Sie Ihr RSM / CRM zukunftsorientiert gestalten.

Aktuelle Termine unter [www.bsi-training.de](http://www.bsi-training.de)

### Kontakt:

BSI© Business Services International  
Seestr. 37 D 82237 Woerthsee-Munich  
phone: +49 8153 9811-0, fax: +49 8153 8272  
email: [bsi@bsi-training.de](mailto:bsi@bsi-training.de) Internet: [www.bsi-training.de](http://www.bsi-training.de)