



# fundus

KOMMUNIKATION & WERBUNG



**SERVICE** | WIR HOLEN IHRE KUNDEN ZURÜCK

## kunden

### ÜBER UNS:

fundus ist ebenso professionell wie flexibel. Die Entscheidung für fundus in der Zusammenarbeit war eine Entscheidung, die unser Unternehmen vorangebracht hat.

Frank Backowies,  
GF EVO Oelde (bis 4/2010)

Wir arbeiten seit mehr als 10 Jahren eng und vertrauensvoll mit fundus zusammen. Ich bin mit der Betreuung sehr zufrieden. fundus hat sich im Bereich der Energiewirtschaft eine hohe fachliche Kompetenz erarbeitet.

Otto Fendt,  
GF Stadtwerke ETO

fundus verfügt über ein außerordentlich großes Wissen über die Energiewirtschaft. Dadurch ist fundus in der Lage, sich in die Kommunikationsanforderungen der Energieversorger hereinzu-denken und zielorientierte Lösungsvorschläge zu erarbeiten und umzusetzen. Die Zusammenarbeit ist sehr vertrauensvoll, die Arbeitsergebnisse sind von gleichbleibend hoher Qualität. Wir fühlen uns sehr gut betreut.

Jürgen Schäpermeier,  
GF Stadtwerke Greven

## IHRE SITUATION

- Sie verlieren mehrere Hundert Kunden pro Jahr?
- Ihre Gesellschafter fragen, was Sie dagegen tun?
- Ihr Aufsichtsrat auch.
- Derzeit sind Ihre Strom- oder Erdgaspreise eigentlich nicht wettbewerbsfähig?
- In ein bis drei Jahren wird sich dies möglicherweise ändern?
- Die Mitarbeiter in Ihrem Kundencenter tun sich schwer mit Outbound-Telefonie?
- Ihr Kundencenter ist ab und zu für mehrere Wochen überlastet?
- Sie wollen Ihre Kunden nicht auf Dauer dem Wettbewerb überlassen?
- Niemand kümmert sich um Kunden, die zum Wettbewerb gewechselt haben?

MEHR ALS EIN KREUZ?

DANN SOLLTEN SIE WEITERLESEN!



## UNSER ANGEBOT

WIR KÜMMERN UNS UM DIE KUNDEN,  
DIE SIE VERLOREN HABEN. DAUERHAFT,  
**PROFESSIONELL** UND NATÜRLICH  
**RECHTSSICHER**. SO LANGE, BIS SIE  
WIEDER ZU IHNEN ZURÜCKKOMMEN.

## UNSER KONZEPT

### Step 1: PROFESSIONELLE VERABSCHIEDUNG

Telefonische Kundenbefragung: Was waren die Gründe für den Wechsel?

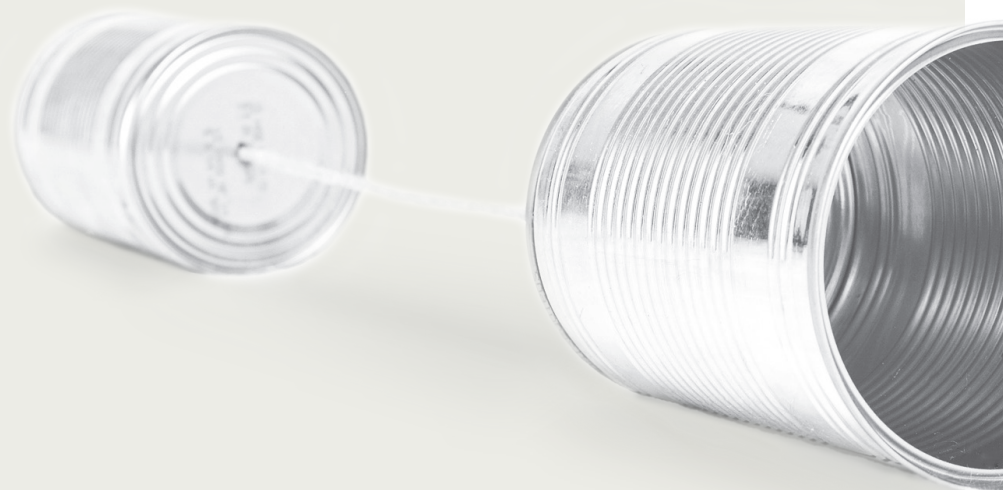
Einholen einer rechtssicheren Opt-in-Genehmigung für telefonische Nachbetreuung.

**Step 2: SPORADISCHER KONTAKT** zum Kunden, solange dieser beim Wettbewerber ist. Aktive Marktbeobachtung.

**Step 3: INTERVENTION**, wenn sich die Marktsituation zu Ihren Gunsten verschiebt.

**Step 4: GÜNSTIGE MARKTSITUATION:** Der Kunde wird aktiv angerufen und zurückgeholt.

**Step 5: ÜBERGABE** des neuen alten Kunden an Ihr Kundencenter.



## SIE ERHALTEN

- ✓ Regelmäßiges Feedback über den Projektstand
- ✓ Reporting der Wechselgründe = Frühwarnsystem
- ✓ Sachstandsberichte über Wechselkunden
- ✓ Erfolgsmeldungen für Ihre PR

Kundenrückgewinnung ist Imagearbeit. Signalisieren Sie Ihren Kunden, Ihrem Aufsichtsrat, Ihren Gesellschaftern: **Wir geben keinen Kunden verloren.**

**Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern:** Wir kämpfen um unsere Kunden. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und motivieren Sie so Ihre Mitarbeiter im Kundencenter bei der täglichen Arbeit.

ERFAHRUNGEN AUS LAUFENDEN PROJEKTEN ZEIGEN:

## KUNDEN SIND RÜCKHOLBAR!

- ✓ Drei von vier Wechselkunden möchten in Kontakt bleiben!
- ✓ Drei von fünf Kunden haben auch nach dem Wechsel eine positive Haltung!

## KENNZAHLEN PILOTPROJEKT

### Phase I – Verabschiedung & Opt-in-Genehmigung einholen

Kontaktierbare Adressen	100 %
Erreicht	90 %
Genehmigung zu späterem Wiederanruf	74 %

### Phase II – Aktive Rückgewinnung nach Preissenkung

Erreichte Adressen	100 %
Anforderung von Verträgen. Kurzfristiger Rückwechsel geplant	30 %
Langfristige Verträge mit Wettbewerber. Bitte um passende Wiedervorlage	70 %
Rückwechsel explizit abgelehnt	0 %

#### FAZIT:

Mindestens ein Drittel Ihrer verlorenen Kunden sind rückholbar, wenn Sie nicht deutlich teurer sind als der Wettbewerb!

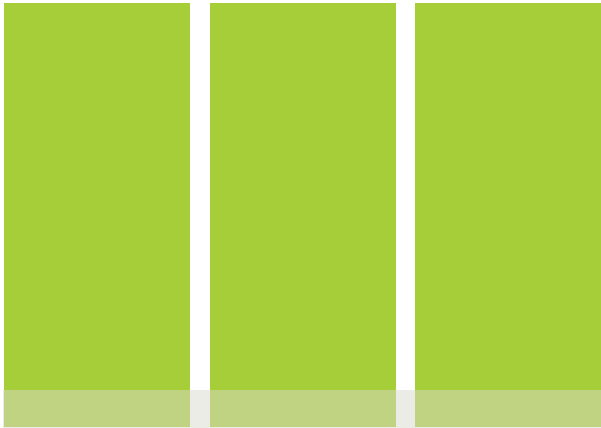
Gerne erstellen wir eine ausführliche **Return-on-Invest-Rechnung** anhand Ihrer konkreten Daten (Anzahl Kunden, Kundenverlustquote, Ertrag pro Kunde).



## IHR VORTEILE

- ✓ Imageverbesserung: Wir kämpfen um Ihre Kunden
- ✓ Frühwarnsystem: Sie erfahren sofort, was schief läuft
- ✓ Entlastung von Kundencenter und Vertrieb
- ✓ Rechtssichere Abwicklung
- ✓ Saubere Prozesse
- ✓ Berechenbare Kosten

KOSTENLOSE, UNVERBINDLICHE  
ERSTBERATUNG BEI IHNEN VOR ORT!



SPRECHEN SIE UNS AN:

FUNDUS GMBH | PRINZIPALMARKT 13-14 | 48143 MÜNSTER  
TELEFON 02 51.29 79 01-0 | TELEFAX 02 51.29 79 01-99  
[WWW.FUNDUS-WERBEAGENTUR.DE](http://WWW.FUNDUS-WERBEAGENTUR.DE)  
[WWW.FACEBOOK.DE/FUNDUS](http://WWW.FACEBOOK.DE/FUNDUS)  
[MF@FUNDUS-WERBEAGENTUR.DE](mailto:MF@FUNDUS-WERBEAGENTUR.DE)