



CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition)

Olga Walter

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition)

Olga Walter

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) Olga Walter

- **Kundengruppen und -bedürfnisse durch gezielte Analyse der Kundendaten identifizieren**
- Customer Lifetime Value, Qualität, Rentabilität und Aktivität Ihrer Kunden effizient analysieren und bewerten
- Konkrete Maßnahmen und Kampagnen zur Kunden-Wertsteigerung ableiten: Kunden (re-)aktivieren und aktiv halten

Ziel des Customer Relationship Managements ist es, den Wert der Kunden über den gesamten Lebenszyklus der Geschäftsbeziehung besser auszuschöpfen, um langfristiges und nachhaltiges Wachstum zu erreichen. Dafür müssen Sie Ihre Kunden und deren Bedarf kennen.

Um Ihre Kunden besser kennen zu lernen, haben Sie als Betreiber einer Website oder eines Online-Shops unzählige Daten zur Verfügung – Stichwort Big Data. Häufig fehlt aber das Know-how, aus diesen enormen Datenmengen die relevanten herauszufiltern und dann die richtigen Schlüsse und Handlungen daraus abzuleiten, um am Ende Ihren Kunden die passenden Produkte und Services zur richtigen Zeit anzubieten und so ihren Wert für das Unternehmen langfristig zu steigern.

Die Autorin erläutert praxisnah und pragmatisch, wie Sie sich Schritt für Schritt an Ihre Datenbasis heranwagen können und so Ihre Kunden von Analyse zu Analyse besser verstehen lernen.

In Teil I erhalten Sie einen Überblick über die verschiedenen Daten, die im Unternehmen potenziell vorliegen, und erfahren, wann es sinnvoll ist, weitere Daten über Ihre Kunden zu erheben.

In Teil II erfahren Sie, wie man durch strukturierte Datenanalyse und mittels der richtigen Thesen in kurzer Zeit aus der einen Kundengesamtheit einzelne sinnvolle Kundensegmente identifiziert, die ähnliche Kaufverhaltensweisen und Bedürfnisse aufweisen.

In Teil III erläutert die Autorin, wie Sie für die jeweiligen Kundensegmente die richtigen Maßnahmen und Kampagnen ableiten und durch effektives Testing kontinuierlich verbessern. Sie erfahren, wie Sie die identifizierten Kundengruppen durch intelligentes E-Mail-Marketing individuell ansprechen, um so den Wert jeder Gruppe gezielt zu steigern. Dabei geht es unter anderem darum, Kunden zu aktivieren bzw. zu reaktivieren, ihre Abwanderung zu verhindern und Weiterempfehlungen zu fördern.

In Teil IV geht die Autorin darauf ein, worauf es im CRM-Alltag ankommt. Sie beschreibt die richtige Herangehensweise für eine erfolgreiche Umsetzung des CRMs im Unternehmen, macht auf die größten Fehler aufmerksam, die es zu vermeiden gilt, und gibt einen Überblick über notwendige personelle Ressourcen.

Aus dem Inhalt:

- Bestandsaufnahme der verfügbaren Daten Kundenverhalten 3.0
- Möglichkeiten der Datenerhebung
- Voraussetzungen für einen effizienten E-Mail-Versand im CRM

- Kundengruppen identifizieren
- Kundenbindung, -rentabilität, -lebenszeit und Sortimentsstruktur untersuchen
- Kohortenanalysen
- Berechnung der Kundenqualität: RFM-Score, Margenbetrachtung, Customer Lifetime Value
- Cross Analytics
- Churn Management
- Online-Umfragen

- CRM-Roadmap
- Prioritäten festlegen
- Hilfestellungen zum effizienten Testen
- Intelligentes E-Mail-Marketing für die jeweiligen Kundengruppen
- Kunden (re-)aktivieren und (aktiv) halten
- Gutscheine effektiv einsetzen
- Weiterempfehlungen fördern
- Von Online zu Print

- Die richtige Herangehensweise ans Thema CRM
- Vermeiden der größten Fehler
- Überblick über notwendige personelle Ressourcen
- CRM-Zukunft

 [Download CRM für Online-Shops \(mitp Business\) \(German Edit ...pdf](#)

 [Read Online CRM für Online-Shops \(mitp Business\) \(German Ed ...pdf](#)

Download and Read Free Online CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) Olga Walter

From reader reviews:

Nathan Marker:

Book is to be different for every grade. Book for children till adult are different content. As you may know that book is very important usually. The book CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) had been making you to know about other information and of course you can take more information. It is rather advantages for you. The book CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) is not only giving you more new information but also being your friend when you really feel bored. You can spend your own spend time to read your e-book. Try to make relationship together with the book CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition). You never feel lose out for everything in case you read some books.

Mark Fetter:

Here thing why this kind of CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) are different and reputable to be yours. First of all reading through a book is good but it depends in the content of it which is the content is as delicious as food or not. CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) giving you information deeper since different ways, you can find any book out there but there is no reserve that similar with CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition). It gives you thrill examining journey, its open up your own eyes about the thing this happened in the world which is probably can be happened around you. It is possible to bring everywhere like in area, café, or even in your means home by train. Should you be having difficulties in bringing the imprinted book maybe the form of CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) in e-book can be your substitute.

Christopher Thompson:

Often the book CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) has a lot info on it. So when you check out this book you can get a lot of help. The book was compiled by the very famous author. The writer makes some research previous to write this book. This specific book very easy to read you may get the point easily after scanning this book.

Lynn Bailey:

Are you kind of hectic person, only have 10 or perhaps 15 minute in your morning to upgrading your mind talent or thinking skill actually analytical thinking? Then you are having problem with the book compared to can satisfy your short period of time to read it because this time you only find book that need more time to be learn. CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) can be your answer given it can be read by you actually who have those short time problems.

**Download and Read Online CRM für Online-Shops (mitp Business)
(German Edition) Olga Walter #KVQ64COL18I**

Read CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter for online ebook

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter books to read online.

Online CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter ebook PDF download

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter Doc

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter Mobipocket

CRM für Online-Shops (mitp Business) (German Edition) by Olga Walter EPub