



„Marketing beginnt mit einer kundenorientierten Denkhaltung“

Marc Bächle, Leiter CRM von Swissmilk (SMP)



SMP ist die schweizerische Organisation der Milchproduzenten. Das Marketing der SMP sorgt für eine hohe Präsenz von Milch und Milchprodukten beim Zielpublikum. Sympathisches Image und eine positive Ernährungseinstellung gegenüber Milch-, und Milchprodukten steht im Fokus der Arbeit der Marketingorganisation von SMP.

„Der Dialog mit wichtigen Kundensegmenten und ein vertieftes Informationsangebot gewinnt einen immer höheren Stellenwert in unserem Marketingmix. Mit crossmedialen Medienprodukten im Bereich Kochen und Ernährung, einer zweckmässigen CRM-Infrastruktur, sowie einem professionellen Kundenkontakt-Center begegnen wir diesem Anliegen gezielt“, sagt Marc Bächle, Leiter CRM bei SMP.

„Um eine hohe und gleichbleibende Qualität der telefonischen Kundenkontakte sicherstellen zu können, setzen wir auf aussagekräftige Instrumente, die die Kundenerlebnisse an den Kontaktpunkten systematisch misst. Zentral dabei ist es, den Puls der Kunden zeitnah zu spüren und negative Abwei-

chungen sofort anzuzeigen“, meint Marc Bächle weiter.

„SmartConcept hat mit ihren Messmethoden beim erfolgreichen Auf- und Ausbau des Contact-Center einen wichtigen Beitrag geleistet. Dabei schätzen wir die flexible, praxisorientierte und professionelle Zusammenarbeit. SmartConcept ist es gelungen, die Ergebnisse auf den Punkt zu bringen sowie eine hohe Sensibilität zum Thema Kundenkontakt zu erzielen. Die vorgeschlagenen Handlungsempfehlungen führen zu messbaren Verbesserungen der Kundenkontakte am Telefon“, sagt Marc Bächle.

SMP nutzt die Instrumente von SmartConcept zur objektiven und differenzierten Messung und Entwicklung der Kundenkontaktqualität am Telefon. SmartConcept bewertet dabei die Qualität an den verschiedenen, telefonischen Kontaktpunkten und erfasst die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität.

Die Resultate bilden eine solide Grundlage für Handlungsbedarf in der Führung, Schulung und den qualitativen Zielvereinbarungen.

www.smartconcept.ch
www.mystery-research.ch

Smart Concept AG
Bankstrasse 6
CH-8610 Uster

Phone +41 (0)44-980 43 43
Fax +41 (0)44-980 43 46
info@smartconcept.ch



SMP - PSL | Schweizer Milchproduzenten
Producteurs Suisses de Lait

