



PRESSEMITTEILUNG

Empathisches Verkaufen ist der Weg der Zukunft.

Die CRM-Lösung der nächsten Generation wird auf der CO-REACH 2016 vorgestellt.

Wuppertal, Juni 2016 – die dialogagenten, eine Fullservice-Agentur aus Wuppertal, bieten seit Herbst 2015 eine empathische CRM-Lösung auf dem Markt an. Diese werden die CRM-Experten nun auch auf der bekannten Dialogmarketing-Messe CO-REACH in Nürnberg vorstellen. Mit CRMPATHY, so der Name der Software, wollen die Wuppertaler den CRM-Gedanken ganz neu definieren – persönlicher, individueller, empathischer.

Im Herbst 2015 wurde CRMPATHY erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt und läutete damit gleich auf mehreren Ebenen eine (R)evolution ein. Denn CRMPATHY ist nicht nur ein neuer Begriff im Bereich des Kundenmanagements wie CAS, SFA oder xRM, sondern die nächste Entwicklungsstufe des CRMs. Endlich ist es möglich die individuellen Eigenschaften und Bedürfnisse der Kunden in Echtzeit mit einzubeziehen und den Vertriebsprozess qualitativ auf eine neue Stufe zu heben. Auf der CO-REACH können Anwender CRMPATHY in Halle 4 am Stand der dialogagenten live kennenlernen (29. und 30. Juni, Stand 4-506, Erlebniswelt Kunde). Zudem wird der „Erfinder“ des Empathischen CRMs Sven Bruck, geschäftsführender Gesellschafter der dialogagenten, in seinem Vortrag „Individuelle Bedürfnisse erkennen. Kunden begeistern und binden.“ diesen neuen Ansatz im Detail erläutern (29.06.2016, 13.15 Uhr).

Warum spielt der POS aktuell keine Rolle in CRM-Systemen?

Sven Bruck: „Im Consumer-Markt werden 90 % der Umsätze in der analogen Welt realisiert, viele Kaufentscheidungen werden direkt am Point of Sale (POS) vorbereitet. Dieser ist also als Teil der „Kundenreise“ (Customer Journey) wesentlich für Gewinnung und Bindung von Kunden.“ Betrachtet man allerdings die aktuelle CRM-Software-Realität, so stellt man fest, dass insbesondere die im persönlichen Kontakt entstehenden Erkenntnisse und Eindrücke nicht Gegenstand der bislang realisierten CRM-Lösungen sind. An Touchpoints, an denen die persönliche Beratung besonders intensiv stattfindet, wird weder umfassend erfasst, noch im Sinne eines ganzheitlichen CRM ausreichend unterstützt. „Hier werden also viele Chancen leichtfertig vergeben“, unterstreicht Sven Bruck. Dies ist mit der Softwarelösung CRMPATHY ab jetzt anders!

Die Neuentwicklung des Wuppertaler Unternehmens „die dialogagenten“ verbindet auf innovative Weise ein ausgereiftes High-End-CRM-System mit der Vertrautheit eines individuellen Kundengesprächs. Grundlage dafür ist die von Sven Bruck entwickelte Strategie des Empathischen CRMs. CRMPATHY bindet also den stationären Einzelhandel, insbesondere den Verkäufer auf der Fläche, in die Customer Journey der Kunden ein. Neben der Just-in-Time-Bereitstellung von Kundeninformationen im Verkaufsgespräch legt es einen Fokus auf die Informationen, die in einem empathisch geführten Beratungsgespräch entstehen und die aufgrund fehlender Integration bisher nicht für die weitere Betreuung des Kunden auf der Customer Journey genutzt werden konnten.

Mit CRMPATHY stehen alle Informationen, Kaufmotive und Segmentierungsergebnisse jedem Mitarbeiter im Unternehmen auf direktem Wege zur Verfügung (Stichwort „Kampagnenmanagement“). Auch die häufig vernachlässigten persönlichen Kundenkontakte werden auf der Verkaufsfläche effektiv unterstützt und in den CRM-Prozess eingebunden. Anders gesagt: „Tante Emma wird digital.“ Denn wie



damals kann der Verkäufer praktisch alle Kunden sehr individuell, und je nach Datenlage sehr persönlich bedienen. Mit CRMPATHY und dem empathischen CRM-Ansatz erhält der Händler genau diese Möglichkeit – als sinnvolle Ergänzung und starke Integration des persönlichen Kontakts in eine über alle Kanäle geführte und begleitete Customer Journey.

Erleben Sie CRMPATHY auf der CO-REACH in Nürnberg, am 29. und 30. Juni 2016, am Stand 4-506, Erlebniswelt Kunde.

Über die Agentur die dialogagenten:

Seit mehr als 25 Jahren agieren die dialogagenten als Strategieberater, Softwarepartner und IT-Dienstleister für Dialogmarketing und CRM in Deutschland. Ergänzt wird dieses Spektrum seit 2010 durch eine Kreativabteilung, die auf die Konzeption von dialogstarken Marketingstrategien und -instrumenten ausgerichtet ist. Somit bieten die dialogagenten CRM und Kundendialog aus einer Hand.

Mit der Erfahrung aus mehr als 20 Jahren Zusammenarbeit mit der deutschen Automobilindustrie, 10 Jahren Integration von Handelspartnern in CRM-Strategien und mehr als 500 Projekten innerhalb des Kundenmanagements entwickelten die dialogagenten mit CRMPATHY ein innovatives Marketingwerkzeug aus der Praxis für die Praxis.

Weitere Informationen:

die dialogagenten

Agentur Beratung Service GmbH
Briller Straße 39
42105 Wuppertal

Sven Bruck

Inhaber, Geschäftsführer

fon +49(0)202 . 371 47 0

fax +49(0)202 . 371 47 49

mail info@die-da.com

www.die-da.com

www.crmpathy.de

Ansprechpartner für PR:

<zuhoeren>

Agentur für Kommunikation

Hauptstraße 64
91054 Erlangen

Marciel Riemann

Inhaber, Geschäftsführer

fon +49(0)9131 . 920 86 30

fax +49(0)9131 . 920 86 40

mail presse@agentur-zuhoeren.de

www.agentur-zuhoeren.de