Neuigkeit | 24. Marketing-Forum

Kundenservice: das neue Marketing

Die letzte Veranstaltung im Rahmen des 24. Marketing-Forums drehte sich um die Frage, warum Kundenservice ein zunehmend wichtiger Baustein im gesamten Marketingkonzept eines Unternehmens sein sollte.

24.01.2019

Arun Mani, Managing Director Continental Europe beim Softwareunternehmen Freshworks, sprach in einem Vortrag unter anderem über die gestiegene Bedeutung von proaktivem Kundensupport für die Unternehmen. Nur 6 % der Kundinnen und Kunden kontaktierten ein Unternehmen bei auftretenden Problemen, so Mani. Sofern ihr Anliegen dabei nicht nur zu ihrer Zufriedenheit gelöst werde, sondern sie darüber hinaus noch eine positive "Customer Experience" erlebten, teilten die Kundinnen und Kunden dieses Erlebnis mit mindestens neun weiteren Personen aus ihrem Netzwerk, sagte der Referent.

In unmittelbarer Folge wirkt sich Kundenzufriedenheit auch auf das weitere Wachstum einer Firma aus. Neben zahlreichen Beispielen von Unternehmen, die für ihren proaktiven Kundensupport bekannt sind, folgten weitere Einblicke in die zunehmende Bedeutung des Einflusses neuester Technologien auf den Kundenservice: beispielsweise Künstliche Intelligenz, Machine Learning oder Natural Language Processing. Abschließend stellte sich Mani den Fragen der Studierenden und ging dabei unter anderem auf das rasante Wachstum und die Marketingstrategien von Freshworks ein. Das Unternehmen zählt nach nur acht Jahren nach Gründung mit knapp 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mittlerweile zu den am schnellsten wachsenden Startups der Welt.