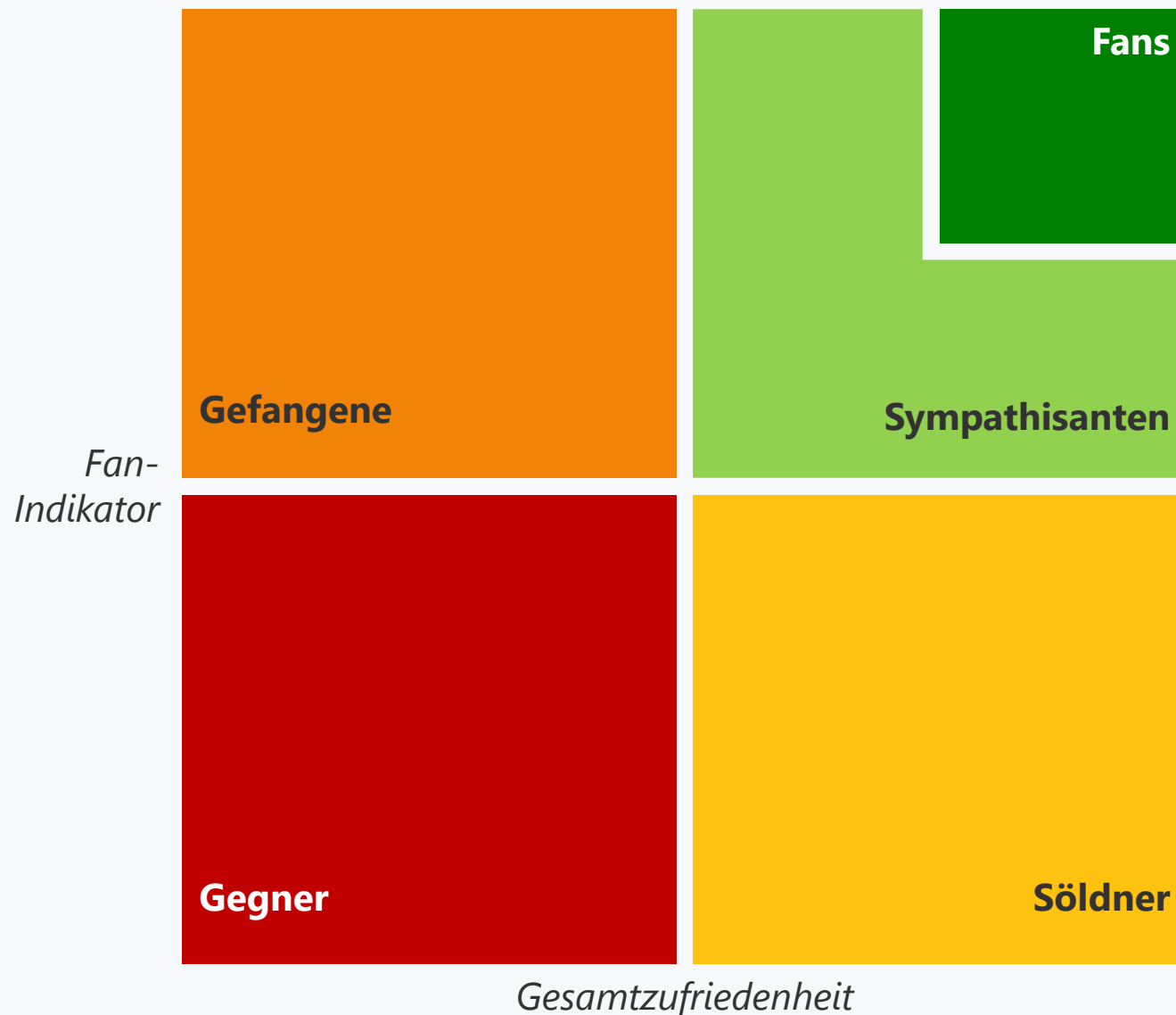


# Das **Kundenwert**-Portfolio



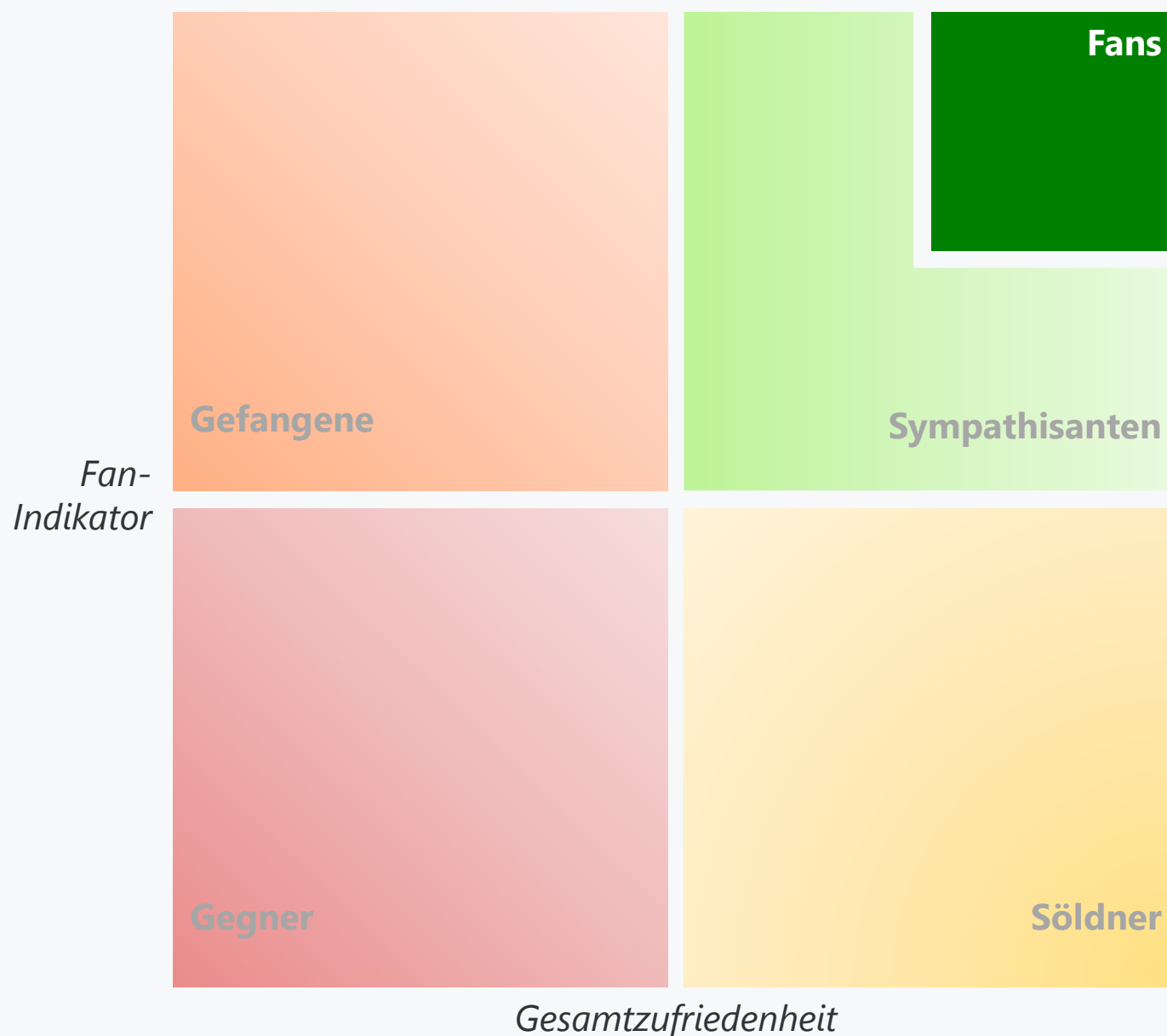
**Die gefährliche Illusion zufriedener Kunden - und warum das Kundenwert-Portfolio genauer hinschaut.**



# Fan-Kunden:

Maximaler Kundenwert.

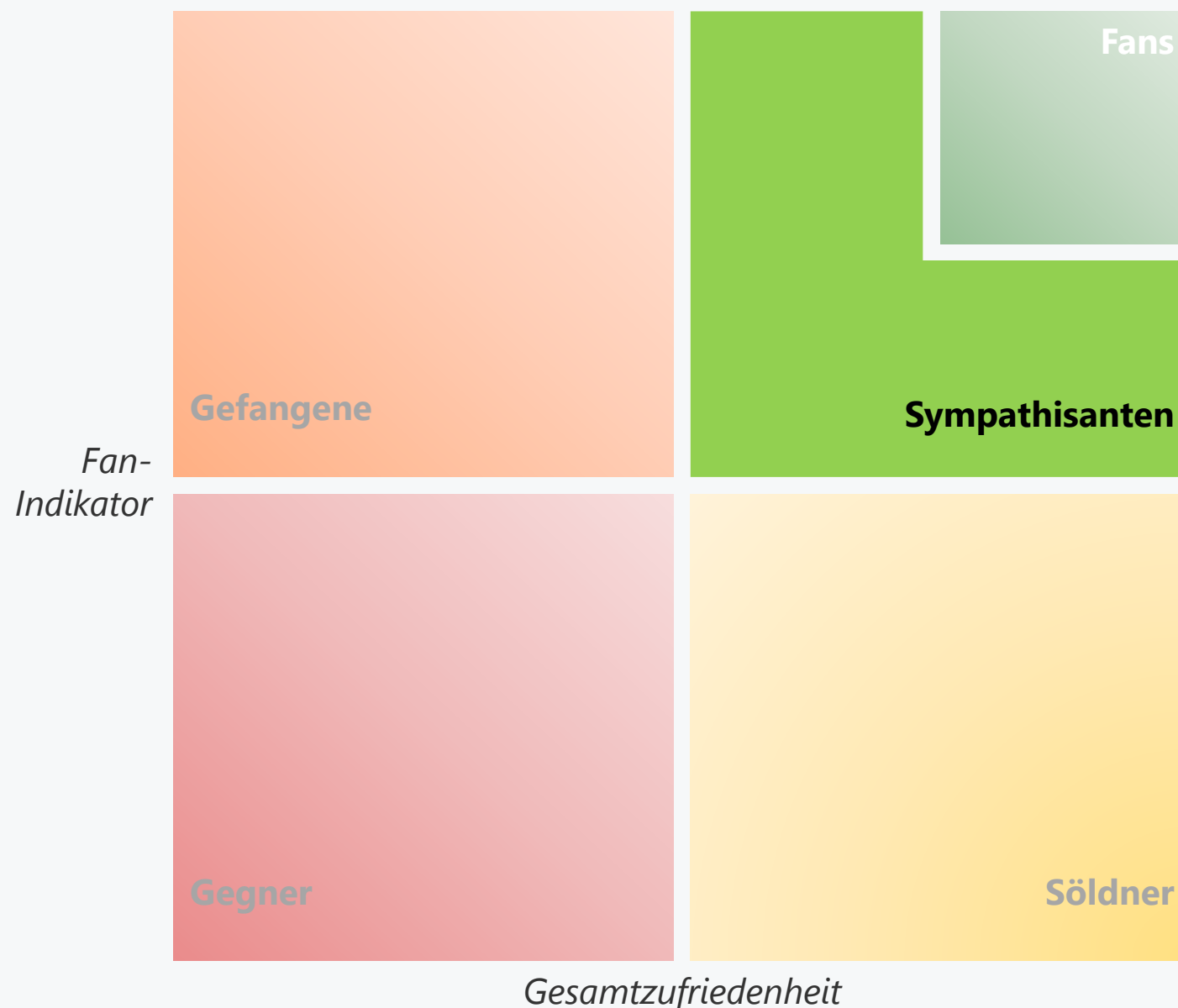
Fans sind hochzufrieden und loyal, identifizieren sich mit dem Anbieter, kaufen mehr, zahlen höhere Preise und empfehlen Sie weiter!



# Sympathisanten:

Hoher Kundenwert.

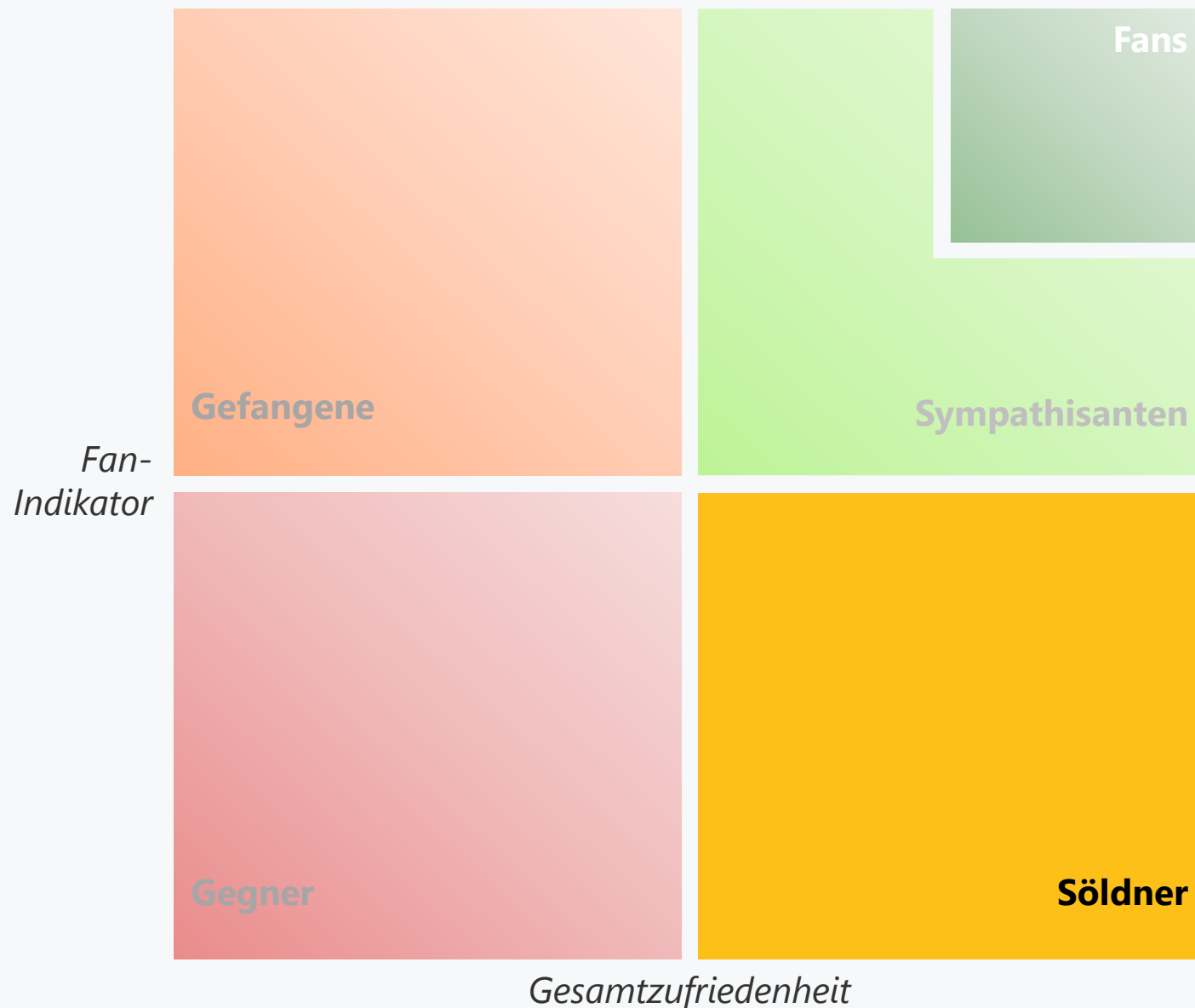
Sympathisanten sind loyal, aber sie empfehlen weniger weiter. Wertvolle Wachstumsreserve!



# Söldner:

Geringer Kundenwert.

Söldner bleiben für den Wettbewerb erreichbar und springen bei besserem Angebot der Konkurrenz ab.

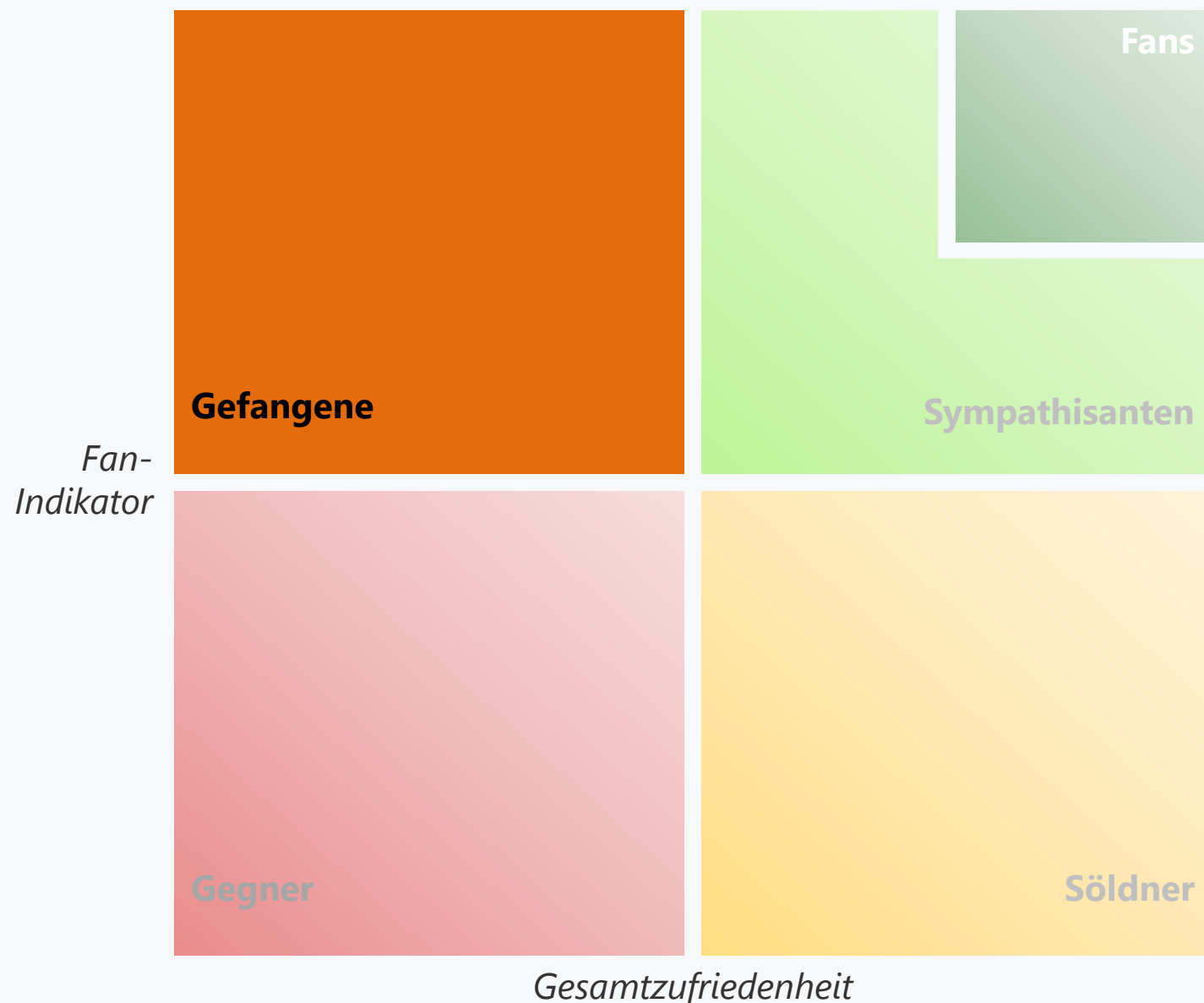


# Gefangene:

Noch hoher Kundenwert.

Gefangene sind zwar gebunden, aber aktuell aufgrund von Leistungsdefiziten vom Unternehmen enttäuscht.

.

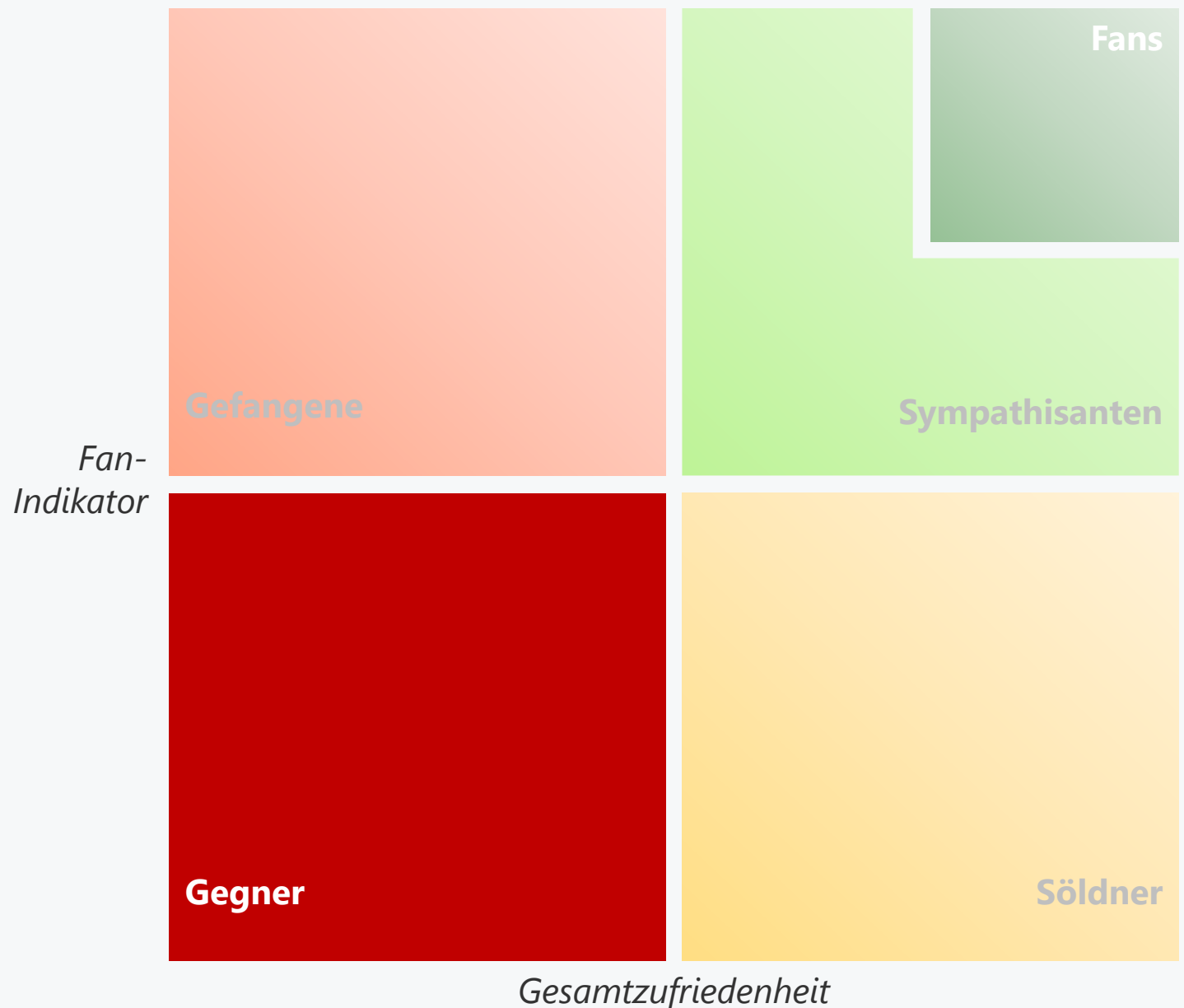


# Gegner:

Negativer Kundenwert.

Gegner haben sich innerlich gelöst, wandern ab und verursachen Schaden durch negative Mundpropaganda.

.



---

# Nicht jede Art von Zufriedenheit ist Kundenwert.

Ein Kunde kann zufrieden sein -  
und trotzdem wechseln, sobald ein besseres Angebot kommt.

Ein anderer kann in einzelnen Momenten unzufrieden sein -  
und trotzdem bleiben, weil die Beziehung trägt.

Der Unterschied liegt nicht allein in der Bewertung der  
Leistung, sondern in der Qualität der Beziehung.

**Wer Kundenwert steuern will, muss  
erkennen, wo echte Fan-Beziehungen  
entstehen.**

