

ExBa Kundenorientierung

Der emotionale Entscheider

Lieferantenauswahl, Kaufprozesse und Kundenbindung im Business-to-Business-Bereich

In Zeiten hoher Markttransparenz, gesättigter Märkte und gnadenlosen Verdrängungswettbewerbs hängt der Erfolg eines Unternehmens ganz entscheidend davon ab, wie gut es gelingt, Kunden dauerhaft zu halten und zu binden. Kundenorientierung ist deshalb ein Muss für jedes Unternehmen. Doch was bedeutet das konkret, wenn es um Geschäftsbeziehungen und Kaufprozesse im Business-to-Business geht?

Das „Excellence Barometer“ (ExBa) beschäftigt sich seit Jahren mit der Frage, woraus emotionale Kundenbindung entsteht, wodurch sie verstärkt oder abgeschwächt wird und wie Unternehmen hier erfolgreich ansetzen können. ExBa 2006 hat speziell die Business-Entscheider im Blick. Kernergebnis: Es wird Zeit, sich von der Idee des „rationalen Entscheiders“ zu verabschieden. Statt dessen gilt: „Emotionen regieren!“. Für Anbieter und Lieferanten ist also ein Paradigmenwechsel in der Marketingstrategie erforderlich.

► **Der emotionale Entscheider** untersucht, welche Informationsquellen und Auswahlkriterien in der Presales-Phase wichtig sind und analysiert Kaufprozesse in verschiedenen Unternehmenstypen.

► **Der emotionale Entscheider** zeigt, wie stark die emotionale Kundenbindung der Unternehmen in Deutschland an ihre Anbieter/Lieferanten ist.

► **Der emotionale Entscheider** belegt, welchen Beitrag rationale und emotionale Faktoren zur Kundenbindung leisten und welches die wirklich wichtigen Treiber sind.

► **Der emotionale Entscheider** zeigt, wie es um das Image von Lieferanten/Anbietern bei ihrem Geschäftskunden bestellt ist und wie zufrieden sie mit den zentralen Leistungsbereichen sind.



Die Vorteile der ExBa-Studie „Der emotionale Entscheider“

Der emotionale Entscheider liefert aktuelle repräsentative Benchmarkdaten über die Geschäftsbeziehungen der Unternehmen in Deutschland zu ihren Lieferanten und Anbietern. Daraus ergeben sich klare Handlungsrelevanzen für die Marketingstrategie der Lieferanten und Anbieter.

Der emotionale Entscheider erläutert die Mechanismen rund um Kaufprozesse und Kundenbindung im Business-Bereich in einem ausführlichen Berichtsband. Ergänzend können individuelle Branchenberichte für neun Branchen angefordert werden.

Der emotionale Entscheider ist integrativer Bestandteil der ExBa-Forschung, einer Studieninitiative der forum! Marktforschung GmbH und der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ). Weitere Informationen rund um ExBa finden Sie unter www.exba.de.

Studienskizze

- ▶ Erhebungszeitraum: April/Mai 2006
- ▶ Methode: telefonische Befragung
- ▶ Stichprobe: 800 Interviews mit Entscheider aus Unternehmen ab 10 Mitarbeiter mit Sitz in Deutschland, erste/zweite Führungsebene

Studienthemen

- ▶ Informationsquellen bei der Wahl neuer Anbieter/Lieferanten
- ▶ Kaufentscheidungsprozesse in Unternehmen
- ▶ Kriterien bei der Auswahl von Lieferanten/Anbietern
- ▶ Emotionale Kundenbindung der Business-Entscheider
- ▶ Kausalmodell der emotionalen Kundenbindung
- ▶ Image der Lieferanten/Anbieter bei ihren Geschäftskunden
- ▶ Zufriedenheit der Geschäftskunden mit ihren Lieferanten/Anbietern
- ▶ Kundengruppen nach Bindung und Zufriedenheit
- ▶ Handlungsempfehlungen

Vergleichsgruppen und Branchen

- ▶ Aufbruch nach Unternehmens-Größenklassen
- ▶ Aufbruch nach erfolgreichen vs. weniger erfolgreichen Unternehmen
- ▶ Außerdem Aufbruch zentraler Ergebnisse nach neun Branchen

Berichtsband

- ▶ Ergebnischarts mit ausführlicher Kommentierung
- ▶ Basis: Kunden aller untersuchten Branchen
- ▶ Ca. 140 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 299 EUR zzgl. MwSt.

Individuelle Branchenberichte

- ▶ Ergebnischarts, für eine Branche aufbereitet
- ▶ Basis: Kunden der jeweiligen Lieferanten-/Anbieterbranche (Branchen siehe unten)
- ▶ Ca. 40 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 199 EUR zzgl. MwSt.
nur in Verbindung mit dem Berichtsband
- ▶ Sonderpreis bei Bestellung ab drei Branchenberichten: je 149 EUR zzgl. MwSt.

Studie bestellen: Fax 0 61 31/3 28 09-111

Hiermit bestelle ich den Berichtsband „Der emotionale Entscheider: Lieferantenauswahl, Kaufprozesse und Kundenbindung im Business-to-Business-Bereich“ zum Preis von 299 EUR zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Hiermit bestelle ich zusätzlich folgende individuelle Branchenberichte zum Preis von 199 EUR (ab drei Branchenberichten: je 149 EUR) zzgl. der gesetzlichen MwSt.:

Branchen:

- Banken
- Beratung
- Betriebsmittel
- Logistik

- Outsourcing im Rahmen des Kernprozesses
- Rohstoffe
- Software
- Teile/Komponenten/Systeme
- Zeitarbeit

Firma

Nachname

Vorname

Position

Postfach oder Straße

Telefon

PLZ/Ort

E-Mail

Datum, Unterschrift

Fragen zu Ihrer Bestellung beantworten wir Ihnen gerne unter Tel. 0 61 31/3 28 09-0

Widerrufsrecht: Die Bestellung kann innerhalb von zwei Wochen ohne Begründung in Textform widerrufen werden; rechtzeitige Absendung an forum! GmbH genügt.