

Leistungsportfolio - defacto,marketing

1. Service und Communication Center

Wieviel Zeit benötigen Sie monatlich für die Bearbeitung von Kundenanfragen am Telefon? Wer beantwortet Anfragen per Post? Wer kümmert sich um die E-Mails? Und wer hilft Ihrem Kunden weiter, der seine Kundenkarte verloren hat?

Aufgaben wie diese sind wichtiger Kundenservice, aber eben auch sehr zeitintensiv. **Wir nehmen Ihnen diese oft mühselige Arbeit ab** – kompetent, zuverlässig und durch und durch serviceorientiert!

Wir sind Ansprechpartner für jede Art von Kundenanfragen. Wir übernehmen Ihre komplette Standardkommunikation. Wir bearbeiten Rückläufer und unzustellbare Post. Und Sie und Ihre Servicekräfte haben **den Rücken frei für das Kundengeschäft.**

Sie möchten mehr Infos? Sprechen Sie uns an – wir freuen uns auf Sie!

defacto marketing GmbH
Am Pestalozziring 1-2
91058 Erlangen

Ihr Ansprechpartner:

Michael Baden: Tel. 09131/772-2159 / Email: michael.baden@defacto.de / Web: www.defacto.de

2. Analytisches CRM

Erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement (CRM) geht heute nicht mehr ohne ein geeignetes Analyse-Instrumentarium. Genau diese Tools stellen wir Ihnen mit unserem analytischen CRM zur Verfügung – **für spürbar höhere Umsätze und nachhaltig gesteigerte Erträge.**

Was kann analytisches CRM? Hier ein kurzer Überblick:

- Umsatz- und Ertragssteigerung bei Bestandskunden
- Kundenwertberechnung als Entscheidungshilfe
- Unterstützung bei der gezielten Kundenentwicklung
- Geographische Analysen und Selektionsoptimierungen
- Werbeerfolgskontrolle
- Frühzeitige Kundenrückgewinnung

Vereinbaren Sie am besten gleich heute einen Termin mit uns! Wir stellen Ihnen die Möglichkeiten des analytischen CRM für Ihr Unternehmen vor und erarbeiten gemeinsam mit Ihnen die richtigen Maßnahmen.

3. E-Mail Marketing

E-Mail Marketing kann einer Ihrer kräftigsten Umsatzmotoren sein – bei vergleichsweise günstigen Kosten. **Aber nur das richtige Handling bringt den gewünschten Erfolg!**

Egal, ob Aktions-Email oder Newsletter: Wir verfügen über alle Kompetenzen und Prozesse, um die vielen PS des E-Mail-Marketings für Ihren Erfolg auf die Straße zu bringen. Von der Gewinnung von E-Mail-Adressen am POS und online über deren Verwaltung bis hin zu Kreation, Versand und Tracking erhalten Sie bei uns **alles aus einer Hand!**

Nutzen Sie diese kostengünstige Alternative zur zielgenauen Ansprache Ihrer Zielgruppen!

4. Online-Auftritt und Online-Marketing

Ihr Internet-Auftritt ist mindestens so wichtig wie **das Schaufenster Ihres Unternehmens**. Sie alleine entscheiden, ob die Menschen achtlos daran vorübergehen, oder ob Sie voller Interesse und Begeisterung davor stehen bleiben und anschließend Ihr Geschäft betreten.

Doch mit dem bloßen Gestalten einer Homepage ist es nicht getan. Nur, wenn Sie Ihre Seiten immer auf dem aktuellen Stand halten, kommen Ihre Kunden wieder.

Sie haben noch keine eigene Homepage und wollen dieses Projekt endlich in Angriff nehmen? Sie finden nicht die Zeit zur regelmäßigen Pflege Ihres Internetauftritts? **Wir übernehmen das gerne für Sie – reden wir darüber!**

5. Online-Shops

Ein Online-Shop ist die **ideale Ergänzung zu Ihrem stationären Geschäft**. Unabhängig von Öffnungszeiten und ohne großen Personaleinsatz generieren Sie auf diese Weise zusätzliche Umsätze.

Wir unterstützen Sie bei Aufbau, Pflege und Betrieb eines Shop-Systems ebenso wie beim Marketing und einer effektiven Systemkommunikation. Und darüber hinaus übernehmen wir auf Wunsch auch das gesamte Finanzhandling und die Logistik.

Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit zum bequemen Online-Shopping und profitieren Sie von zusätzlichen Umsätzen!

6. Call-Center

Call-Center-Leistungen gehören zu den effizientesten Maßnahmen im Marketing-Mix, denn sie schaffen nachhaltige Kundenbeziehungen. Und mit defacto gewinnen Sie einen Partner, der in diesem Bereich für höchste Qualität und nachhaltige Lösungen steht. **Nutzen Sie unsere Erfahrung und unsere Kompetenz für die direkte telefonische Ansprache Ihrer Kunden!**

Ein Blick auf unsere Leistungen:

- **Inbound:** Bester Service für Ihre Kunden steht ganz oben in Ihrer Unternehmensphilosophie? Dann sind die Kundenbetreuungs- und Kundenberatungsleistungen unseres Call-Centers **genau das Richtige für Sie!**
- **Outbound:** Sie möchten Ihre Artikel auch via Telefongespräch verkaufen? Sie wollen Termine für Ihren nächsten Messeauftritt vereinbaren? Sie müssten unbedingt Ihren Adressbestand auf den neuesten Stand bringen, finden aber nicht die Zeit dazu? Dann sprechen Sie mit uns – wir informieren Sie gerne über **die ganze Bandbreite unserer Leistungen!**

7. Research

Mit den wissenschaftlich fundierten und praxiserprobten Services aus unserem Research-Bereich machen wir **Ihr Marketing noch effizienter – und damit noch umsatzstärker.**

Anders gesagt; Sie können die Mittel der Markt- und Kundenforschung gezielt für Ihre Marktstrategien verwenden. Ein Beispiel: Das Empfehlungsmarketing. Davon profitieren Ihre Kunden und Sie gleichermaßen. Denn warum sollte nicht ein besonders zufriedener Kunde für Sie als „Markenbotschafter“ auftreten und dafür einen besonderen Bonus auf seinen nächsten Einkauf erhalten? **Was Sie dabei beachten sollten, erfahren Sie gerne im persönlichen Gespräch mit uns!**

Empfehlungsmarketing ist aber nur ein Beispiel unseres Research-Portfolios. Darüber hinaus bieten wir Ihnen unter anderem ein genaues Marken-Monitoring u.v.m.

8. Mobile Marketing

„Über sein iPhone hat Ihr Kunde den QR-Code in Ihrer Zeitungsanzeige getagged und sich auf der zugehörigen Landing-Page seinen Gutschein für Ihren Aktionsverkauf heruntergeladen, den er jetzt einlösen möchte.“

Was an dieser Stelle vielleicht noch seltsam klingt, gehört **vor allem für die jüngere Zielgruppe** schon zum Alltag – das Mobile Marketing, das mit mobilen Endgeräten wie Handys oder Blackberrys funktioniert.

Der große Vorteil: Sie erreichen Ihre Kunden **schnell, direkt und ohne Streuverlust** und können Ihnen maßgeschneiderte Angebote zukommen lassen – oder einfach nur ein nettes Give-away mit personalisierter Botschaft. **Machen Sie Gebrauch von diesem top-aktuellen Tool!**



9. Mailings

Ob Postkarte, einfacher Selfmailer oder aufwändiges 3D-Mailing: Die gezielte Kundenansprache per Mailing gehört mehr denn je zu den erfolgreichsten Marketing-Maßnahmen. **Treten Sie mit Ihren Kunden in Dialog und machen Sie den Erfolg dieses Tools zu Ihrem eigenen!**

Von uns erhalten Sie die **komplette Bandbreite des Dialogmarketings per Mailing**: kundenspezifisch oder aktionsspezifisch, saisonal oder zu anderen besonderen Anlässen.

Ganz egal, wofür Sie sich entscheiden – wir planen und gestalten aufmerksamkeitsstarke Mailings für Sie, die einfach besser verkaufen. **Überzeugen Sie sich einfach selbst!**

10. Kundenkarte

Wirkungsvolles Kundenbeziehungsmanagement ohne Kundenkarte ist heute kaum noch vorstellbar. Wir verfügen über langjährige Erfahrung und umfangreiche Kompetenzen mit diesem **erfolgreichen, nachhaltig wirksamen Kundenbindungsinstrument**.

Sie haben bereits über ein Kundenkartensystem und wollen es vor allem auf bestehende Mehrwerte und seine Effizienz überprüfen? Gerne! Sprechen Sie uns einfach an!

Sie planen die Einführung einer eigenen Kundenkarte und sind noch auf der Suche nach dem richtigen Partner für die Umsetzung? Gemeinsam mit Ihnen loten wir aus, was Ihre neue Kundenkarte alles können muss. Anschließend entwickeln wir ein Konzept, das hundertprozentig zu Ihrem Unternehmen und zu Ihren Anforderungen passt. Und selbstverständlich sind wir auch über die Einführung Ihrer Kundenkarte hinaus jederzeit der Partner, auf den Sie sich verlassen können!

Vereinbaren Sie am besten gleich einen Termin mit uns!

11. Neukundengewinnung

Wirklich effektive Neukundengewinnung funktioniert nicht ohne Methode. Denn eine „Schrotflinten-Taktik“ führt in den allermeisten Fällen nur zu hohen Streuverlusten – und damit auch zu Aufwänden, denen keinerlei Erträge gegenüberstehen.

Unsere Weg zu Ihrem Erfolg: **Sie nennen uns die Zielgruppe(n) die Sie ansprechen möchten, und wir generieren daraus ein passgenaues Maßnahmenpaket inklusive Mailing!**

Verlassen Sie sich auf aktuelles Verbraucherwissen, geographische Potenzialanalysen (schon ab EUR 250) und unser umfangreiches Expertenwissen in der Akquise neuer Kunden für Ihr Unternehmen!