

10 IDEEN

wie Unternehmen
mit Kundenservice
Geld verdienen



• FLORSCHUETZ-
• CONSULTING.DE

01



PROAKTIVES UP-SELLING & CROSS-SELLING

Wenn ein Kunde mit einem Problem anruft, ist das ein Moment höchster Aufmerksamkeit. Sobald das Problem gelöst ist, können Agenten (oder KIs) passende Ergänzungen anbieten.

Beispiel: „Da Sie gerade Ihr Abo verlängert haben: Wir haben aktuell ein Upgrade-Angebot für die Premium-Funktionen.“

02



"SERVICE-TO-SALES" INCENTIVES

Agenten werden nicht nur nach Schnelligkeit, sondern auch nach Verkaufserfolgen bezahlt. Der Service fungiert hier als verlängerter Arm des Vertriebs, da das Vertrauensverhältnis zum Support oft höher ist als zum kalten Verkauf.

03



MONETARISIERUNG VON SUPPORT- LEVELN (PREMIUM SUPPORT)

Unternehmen können unterschiedliche Service-Klassen verkaufen. Wer sofortige Hilfe oder einen persönlichen Ansprechpartner will, zahlt eine monatliche Gebühr.

Beispiel: Gold-Support mit 24/7-Erreichbarkeit vs. Standard-Support nur via E-Mail.

04



SENKUNG DER CHURN-RATE (KUNDENBINDUNG)

Es ist deutlich günstiger, einen Bestandskunden zu halten, als einen neuen zu gewinnen. Ein exzellenter Service verhindert Abwanderungen. Jeder verhinderte Kündigungsfall ist direkt gesicherter Umsatz.

05



PAID PROFESSIONAL SERVICES

Über den Standard-Support hinaus können Unternehmen kostenpflichtige Beratungs- oder Einrichtungsleistungen anbieten.

Beispiel: Software-Firmen, die gegen Gebühr die Implementierung beim Kunden vor Ort übernehmen.



06

MARKTFORSCHUNG GRATIS

Der Kundenservice sitzt an der Quelle des Feedbacks. Diese Daten sind Gold wert für die Produktentwicklung. Statt teurer Agenturen liefern die Kundenbeschwerden direkt die Basis für neue, verkaufbare Eigenschaften.

07



EMPFEHLUNGS MARKETING

Ein begeisterter Kunde ist der beste Werbeträger. Service-Mitarbeiter können nach einer positiven Interaktion gezielt um Bewertungen oder Empfehlungen bitten, was die Akquisitionskosten für Neukunden senkt.

08



LEAD- GENERIERUNG FÜR DEN B2B-VERTRIEB

Oft rufen Techniker oder Anwender an, die Bedarf an größeren Lösungen haben. Der Service qualifiziert diese Kontakte vor und gibt sie als "warme Leads" an den Vertrieb weiter.

09



EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH KI-AUTOMATISIERUNG

Geld verdienen lässt sich auch durch "Nicht-Ausgeben". Wenn eine KI 80 % der Standardfragen löst, sinken die Fallkosten drastisch, während die Marge des Gesamtprodukts steigt.

10



ERSATZTEIL- UND ZUBEHÖRGESCHÄFT

Im technischen Service ist die Diagnose oft der erste Schritt zum Verkauf. Ein defektes Teil führt direkt zur Bestellung des Ersatzteils oder eines neueren Modells. Der Service ist hier die direkte Verkaufsstelle.

KURZ GESAGT:

Der Wechsel vom
"Feuerlöscher-Modus"
(*Probleme lösen*) zum "Value-
Added-Modus" (*Werte
schaffen*) ist der Hebel.

Für konkrete Ideen in Ihrem
Unternehmen gerne per DM.



• FLORSCHUETZ-
• CONSULTING.DE