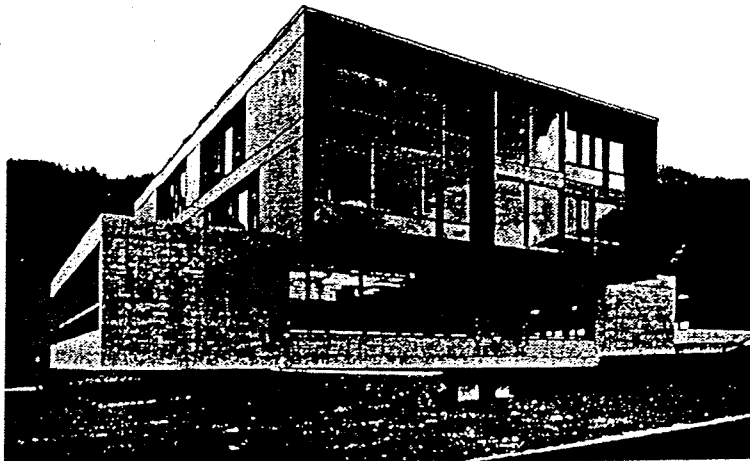


Grüsch

Customer World AG im Aufwind

(ms) Die Customer World AG mit Sitz im Innovationszentrum Grüsch (Innozet) ist auf Erfolgskurs: das im Januar gegründete Consulting-Unternehmen will von heute drei auf 15 Mitarbeiter wachsen.



Im Aufschwung: die Customer World AG im Grüscher Innozet

Die Strategie der Customer World AG beruht auf einer europaweit einzigartigen Kombination zwischen zwei Finanzdienstleistern, einem Beratungsunternehmen und Unterstützung der Wissenschaft. Ziel des Consulting-Unternehmens sei es, insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) massgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten, sagte Geschäftsführer Tiziano Lorez an der Medienorientierung vom Donnerstag in Grüsch.

Branchenübergreifende Vernetzung

Möglich ist das speziell individuelle Customer Relationship Management (CRM) dank der Zusammenarbeit der Graubündner Kantonalbank, der Schweizerischen Mobiliar, des Beratungsunternehmens O+J Consulting AG sowie dem Institut für Technologiemanagement der Universität St. Gallen. Durch diese Kombination ergebe sich eine branchenübergreifende Vernetzung von Wissen, sagte

Lorez weiter. Und: «Starke Partnerschaften auf Kunden-, Mitarbeiter- und Lieferantenebene.»

Bestehende Kundschaft pflegen

Als Beratungsbeispiel nannte Lorez Kundenverluste, die zu 70 Prozent «hausgemacht» seien. Der Hauptgrund liege im ungenügenden Serviceverhalten vieler Unternehmen, wie beispielsweise das lange Warten beim Anruf auf die Nummer eines Call-Centers. Mit einem systematischen «Reklamationsmanagement» könne man mit kleinem Aufwand enorme Erfolge realisieren. Für Firmen sei es nämlich fünfmal teurer, Neukunden zu gewinnen als bestehende Kundenbeziehungen zu pflegen.

40 Spezialisten

Die Customer World AG unterhält gesamtschweizerisch ein Netzwerk von 40 Spezialisten rund um das Thema Business Partner Relationship Management. Ferner pflegt das Unternehmen eine enge Beziehung zum Netzwerk des Innozet Trumpf Grüsch.

Seminar für KMU

Im Rahmen eines Wissenstransfers für KMU wird am 20. November ein CRM-Seminar angeboten. An diesem Anlass werden verschiedene Erfolgsrezepte aus der Praxis vorgestellt, mit dem Ziel, Bündner KMU aktiv zu unterstützen. Infos unter Tel. 081/325 37 30.