LDB Gruppe

Speed up your business

Sieger begeistern Fans

www.ldb.de

Speed up your business

Geben Sie mit der LDB Gruppe Gas. Beschleunigen Sie Ihr Business auf Höchsttempo – und behalten Sie dabei Ihre Ziele weiter im Auge. Es dreht sich alles um Kunden, nennen wir sie Fans Ihres Unternehmens. Die Strecke, um Fans zu begeistern, verändert sich täglich, die Technik auch. Mediale Einflüsse bestimmen die Kommunikation – das Rennen wird schneller und komplexer. Wir sind an Ihrer Seite und leisten alle Services rund um ein effektives Kundenmanagement – mit dem Ziel: begeisterte Fans, die Sie und Ihr Unternehmen weiterempfehlen. Erfolg ist eine Folge gut abgestimmter Maßnahmen, perfekter Technik und Menschen, die ihr Handwerk verstehen. Steigen Sie ein – und entscheiden Sie sich für einen Partner, der Sie in jeder Phase Ihrer Business-Rallye perfekt unterstützt. Mit uns sichern Sie sich einen messbaren Vorsprung.

Vorsprung sichern

Aller Anfang ist Wissen

Business ist wie Rallye fahren: unterwegs auf schwierigen Strecken. Hindernisse meistern. Schneller als die Wettbewerber sein. Auch mühsame Etappen überwinden. Dabei taktisch handeln und Vorsprung gewinnen.

Gute Vorbereitung ist das A und O. Sie liefert fundierte Information über Kurven und Kuppen, Streckenverhältnisse und Wegbeschaffenheit. Je klarer die Sicht auf alle Faktoren ist, umso größer sind die Chancen auf den Sieg.

Rallyefahrer wissen vorher, was sie erwartet. Ein guter Co-Pilot unterstützt sie mit den relevanten Informationen – für Unternehmen übernehmen wir das. LDB beschafft alle Informationen, die entlang der ganzheitlichen Kundenmanagement-Strecke von Relevanz sind. Wer bestens vorbereitet ins Rennen startet, ist seinen Wettbewerbern um mehr als eine Nasenlänge voraus.

LDB Market Research – Überblick verschaffen

Markttransparenz schaffen

LDB Market Research verschafft Ihnen mit grundlegender Marktforschung mehr Transparenz über Märkte und Kunden und generiert Wissen für zielgerichtete Maßnahmen: Entscheidungen treffen – auf Basis bester Informationen. Wer Bescheid weiß, handelt präzise und sicher.

Gerrit Hardkop
Head of LDB Market Research (D-A-CH)

Ziele definieren
Umfeld analysieren
Ressourcen checken
Risiken minimieren
Strategie entwickeln
gewinnen

Auf Sieg programmiert

Perfekt auf die Piste

Der Bordcomputer ist eingestellt, die Elektronik programmiert, das Roadbook geschrieben. Alles ist ideal abgestimmt für Ihren erfolgreichen Rallye-Start. Auf der Piste geht es um Wertungspunkte und Zeiten, im Unternehmen um Umsatz und Profitabilität. Daten spielen in beiden Situationen eine wichtige Rolle – aus den richtigen Daten werden die richtigen Informationen generiert. Diese Qualität trägt entscheidend dazu bei, einen erfolgreichen Kurs zu steuern – im Cockpit wie am Schreibtisch.

Am Schalthebel für diesen Erfolgskurs legen wir den richtigen Gang ein. Daten werden analysiert, bereinigt und aktualisiert. Intelligente Auswertungen sichern Ihre Entscheidungen ab. Der operative Drehmoment steigt: zeitnah! Wer zu spät bremst oder zu früh Gas gibt, fliegt aus der Kurve – auf der Strecke wie im Business.

LDB Data Performance – alles verstehen

Vorbereitet auf die Zukunft

Mit LDB Data Performance lernen Sie die Facetten Ihrer Kunden kennen – und das mit Ihren bereits vorhandenen Kundendaten. Wir bringen Aktualität und Akkuratesse in Ihre Daten. Wir identifizieren Regelmäßigkeiten und Muster und verdichten sie zu Erkenntnissen, die Vertrieb, Marketing und Service exakt in Position bringen. Bedürfnis und Erwartung von Kunden und Markt sind für Sie berechenbar.

Dr. Šime Pervan
Head of LDB Data Performance

Übersicht schaffen
Erkenntnisse erlangen
Entscheidungen ableiten
Stabilität gewährleisten

Das Steuer fest im Griff

Der Weg zum Erfolg ist oftmals hart und steinig. Auf jeder Etappe gilt es, den perfekten Rhythmus zu finden, den Überblick zu behalten und bei Hindernissen frühzeitig zu agieren.

Fähigkeiten wie diese machen Sie im Rennen um Markterfolge zum Sieger. Nutzen Sie die Beziehungen zu Ihren Kunden auf der Ideallinie. Regen Sie mit individueller Ansprache Bewegung in den Köpfen an – zum Wiederkommen, zum Nachkaufen, zum Neukaufen.

Und lassen Sie es nicht zu, dass Wettbewerber Ihnen renditeträchtige Geschäfte streitig machen. Steuern Sie in Richtung nachhaltige Kundenentwicklung und vertrauen Sie uns als zuverlässigen Co-Piloten.

LDB Customer Development – Fähigkeiten entwickeln

Kundenmanagement unter Kontrolle

Mit LDB Customer Development ist die Planung und Abwicklung Ihres Kundenmanagements „under control". Mit gezielten Marketingmaßnahmen und mit kreativen Kampagnen Neu- und Zusatzgeschäft generieren, das ist Fullfillment auf Knopfdruck entlang der gesamten Wertschöpfungskette der Kundenentwicklung. Von der Adressaufbereitung bis zur Erfolgskontrolle.

Frank Niedenhoff
Head of LDB Customer Development

Strecken checken
Gefahrenpunkte identifizieren
Um die Ecke denken
Hindernisse bewältigen

Optimierungspotenzial im Visier

Eine spannende Rallye-Etappe geht zu Ende. Zeit für eine Pause im Parc fermé, Zwischenstation und Servicepark für Mensch und Maschine. Leistungsdaten werden ausgewertet, Messergebnisse analysiert und Performance-Probleme beseitigt.

Was der Parc fermé für die Rallye-Piloten ist, ist der Loyalitätscheck für Sie: eine regelmäßige Zwischenbilanz, die das Soll und Haben Ihrer Kundenbeziehungen exakt auflistet. Kommt der eingeschlagene Kurs an? Gibt es Handlungsbedarf? Müssen Prozesse verbessert, Mitarbeiter geschult oder Preisgefüge nachjustiert werden?

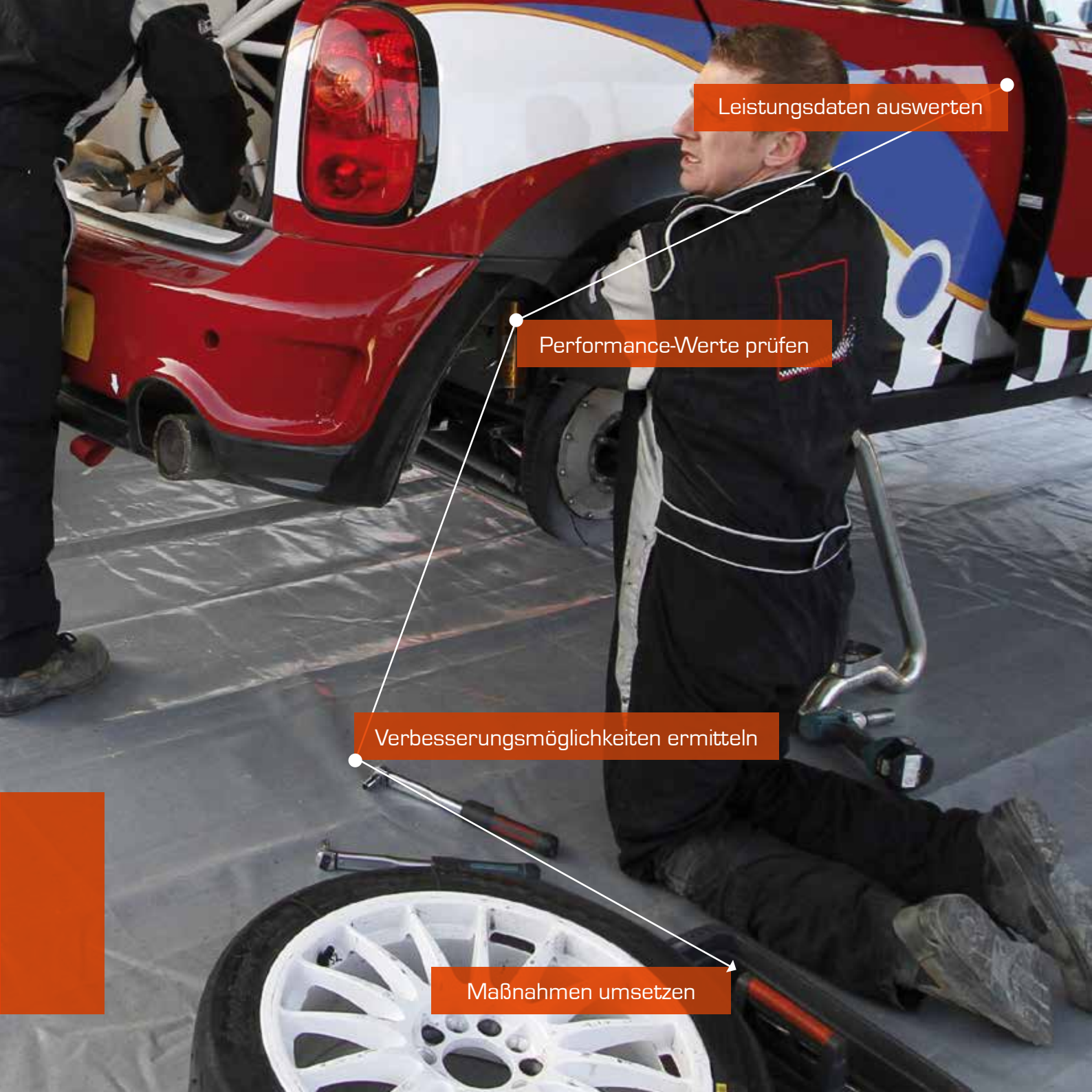
Aus den Reaktionen Ihrer Kunden gewinnen wir richtungsweisende Impressionen – Wissen für effektive Kurskorrekturen. Wir geben Meinungen im Originalton online an Sie weiter: Transparenz für die Stellschrauben der Optimierung.

LDB Customer Loyalty – Potenziale erkennen

Kundenbeziehungen auf dem Prüfstand

Mit unseren LDB Customer Loyalty-Lösungen stellen wir Ihre Kundenbeziehungen auf den Prüfstand, hinterfragen in persönlichen Telefongesprächen oder im Web den Status Ihrer Kundenzufriedenheit, spüren Schwachstellen auf und entdecken mit dem Blick hinter die Kulissen das Optimierungspotenzial für noch stärkere Kundenbindungen.

Bernadette Bürger
Head of LDB Customer Loyalty


Leistungsdaten auswerten
Performance-Werte prüfen
Verbesserungsmöglichkeiten ermitteln
Maßnahmen umsetzen

Begeisterung pur auf ganzer Strecke

Schnittiges Cutten in den Kurven. Gekonnte Fahrmanöver auf vereisten Pisten. Gelungene Drifts auf Schotter und Sand. Rallye-Piloten wecken mit ihrem Können Begeisterung. Der Weg dorthin führt über hartes Training.

Gestalten Sie Ihre Kundenbeziehungen zu einer Rallye der Begeisterung. Überraschen Sie auf jeder Etappe mit Leistungen, die Kundenwünsche und -erwartungen übertreffen. Und überzeugen Sie mit dem Engagement und Können Ihres Teams, das Ihre Kunden auf dem Siegerpodest sehen will.

Das Team gewinnt das Rennen und den Auftrag. Unser LDB College vermittelt Ihren Mitarbeitern dafür das notwendige Know-how. In unseren Trainings lernen und üben Ihre Mitarbeiter kundenorientierte Prozesse und den Umgang mit Tools modular und methodisch.

Kunden werden Fans, sobald sie richtig behandelt werden.

LDB College – besser werden

Kundenbegeisterung trainieren

LDB College transferiert via e-Learning und Expertentrainings den wichtigsten Treibstoff für begeisterte Kunden und das Wachstum Ihres Geschäfts: Wissen über kundenfreundliche Prozesse und Verhaltensweisen sowie praktisches Know-how für den Umgang mit kundennahen Tools.

Karsten Noss
Head of LDB College

Aufmerksamkeit wecken
Interesse erregen
Faszination fördern
Motivation erzeugen

Sieger werden gefeiert

Das Ziel ist erreicht, der erste Platz gesichert. Sie stehen auf dem Siegerpodest – Zeit für die obligatorische Champagnerdusche. Doch der Blick geht wieder nach vorne. Neue Ziele, neue Herausforderungen warten. Ein Rückblick liefert aufschlussreiche Erkenntnisse: Sind Schwachstellen aufgetreten? Was hat ein schnelleres Vorankommen bewirkt? Was kann besser gemacht werden?

Auch wenn es für den Moment glücklich und zufrieden macht: Das Siegerpodest ist kein Ruhekissen. Weder im Motorsport noch im Business. Hier setzt die Nachbereitung von Projekten, von Initiativen und Kampagnen durch Erhebungen, Ergebnisanalysen und die Auswertung von Kundenreaktionen einen neuen Kreislauf in Gang. Wir schaffen Transparenz für den nächsten Sieg.

Karsten Noss, Jan Löffler und Michael Speransky
LDB Geschäftsführungs-Team

LDB Gruppe – Erfolge ausbauen

Speed up your business

Unsere Kunden kommen schnell ans Ziel. Umsatz und Profitabilität werden konsequent gesteigert – durch unsere zielführende und an konkreten Resultaten ausgerichtete Beratung. Ein ausgereifter Methoden-Mix und ein modulares Tool-Portfolio garantieren nachhaltige Siege in allen Etappen.

Gemeinsam gewinnen
Aus Erfolgen lernen
Stärken ausbauen
Schwächen abstellen
Neue Ziele setzen

Machen Sie uns zu Ihrem Co-Piloten

Spitzenleistungen im Rallyesport bedingen einen erfahrenen Co-Piloten, der den Fahrer zur richtigen Zeit mit den perfekten Informationen versorgt. Und ein Team, das dafür sorgt, dass auf der gesamten Wegstrecke kein Sand ins Getriebe gerät.

Unternehmenslenkern ergeht es nicht anders. Sie brauchen aktuelle und präzise Informationen für ein effektives Handeln auf der gesamten Wegstrecke Ihrer Kundenbeziehungen. Und ein Team, das dafür sorgt, dass Sie schnell und effektiv Ihr Ziel von mehr Umsatz und Profitabilität erreichen. Dafür sind wir die erste Adresse.

Machen Sie uns zu Ihrem Co-Piloten, denn wir

- bringen mehr als 40-jährige Erfahrung rund um den Customer Lifecycle mit,
- finden mit treffsicheren und praxisbewährten Lösungen den schnellsten und erfolgreichsten Weg zum Kunden,
- sorgen auf allen Etappen Ihrer Kundenbeziehungen für Transparenz und
- kennen uns nicht nur auf deutschen Strecken, sondern auch im Ausland bestens aus.

„Schalten Sie um. Geben Sie Gas und bringen Sie mit methodischem Kundenmanagement den Motor Ihrer Geschäfte auf Hochtouren. Gewinnen Sie neue Kunden. Binden Sie bestehende. Und wecken Sie Begeisterung. Die richtigen Informationen und Lösungen dafür liefern wir – zu jeder Zeit und für jede Wegstrecke im Lebenszyklus Ihrer Kundenbeziehungen.“

Karsten Noss, LDB Gruppe

Sie bestimmen die Richtung

Kunden erkennen

- LDB Market Research
- LDB Data Performance

- ImageCheck
- ConceptTest
- BigData

...und weitere vernetzte Lösungen, um Kunden zu erkennen.

Kunden gewinnen

- LDB Data Performance
- LDB Customer Development

- Winner
- Akquisa für Neukunden
- CustomerProfiling

...und weitere vernetzte Lösungen, um Kunden zu gewinnen.

Kunden entwickeln

- LDB Market Research
- LDB Data Performance
- LDB Customer Development

- Akquisa für Bestandskunden
- DataMining
- BonusProgram

...und weitere vernetzte Lösungen, um Kunden zu entwickeln.

Kunden binden

- LDB Market Research
- LDB Data Performance
- LDB Customer Loyalty
- LDB College

- TelefonZentrale
- TelefonReport
- SocialMediaMonitoring

...und weitere vernetzte Lösungen, um Kunden zu binden.

Kunden begeistern

- LDB Market Research
- LDB Data Performance
- LDB Customer Loyalty
- LDB College

- MysteryCalls
- Präsenztraining
- E-Training

...und weitere vernetzte Lösungen, um Kunden zu begeistern.

Begeisterte Kunden

„Der flexible Einsatz des LDB TelefonReports hat die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht.“

Boris Dähne
After-Sales-Manager der Max-Moritz-Gruppe

„IKB is a useful tool to support our customers, to receive a constant feedback and to analyse the performance of our network. Our dealers are striving to obtain the highest results in terms of Customer Satisfaction and IKB is offering a great help.”

Laura Munaro
VW Italien

„Kompetente Mitarbeiter im Call Center der LDB nehmen unsere Anrufer zeitnah und kundenorientiert entgegen, klassifizieren sie und leiten sie gezielt weiter.“

Katja Zirpel
Leiterin Service und
Mitglied der Geschäftsführung bei der Möbus-Gruppe

„Seitdem wir LDB Winner nutzen, haben wir eine Rücklaufquote von zehn Prozent bei unseren Marketingaktionen.“

Leonard Rzechulka
Serviceleiter, Autohaus Schwab-Tolles

Hier erreichen Sie uns

LDB Gruppe

Hauptsitz

- LDB Gruppe
  Goslarer Platz 8-9
  D – 10589 Berlin
  E-Mail: info@ldb.de
  Telefon: 030 390 45 - 0
  Telefax: 030 390 45 65

Niederlassungen

- LDB Gruppe Templin
  Puschkinstraße 8
  D – 17268 Templin
- LDB Gruppe Deggendorf
  Konstantin-Bader-Straße 6
  D – 94469 Deggendorf
- LDB Gruppe Paris, Frankreich
  21-37 Rue de Stalingrad
  F – 94110 Arcueil
- LDB Gruppe Mailand, Italien
  Via Felice Casati 20
  I – 20124 Milano

LDB Gruppe
Speed up your business

LDB Gruppe

Speed up your business

© 2014 LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9 | D – 10589 Berlin
Telefon: 030 390 45 - 0 | E-Mail: info@ldb.de
www.ldb.de

Konzept und Realisation: www.tmc-gmbh.de
Fotografie: www.mcklein.de

Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein,
deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.