



# Verlieren Sie nicht den Anschluss bei Facebook & Co.!

© Julien Eichinger - Fotolia.com



Jörg v. Steinaecker

## **Nie mehr beziehungslos!**

CRM in Automobilhandel und -service

Dieses Buch zeigt Ihnen sowohl klassische als auch moderne Marketingmaßnahmen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und somit Kunden dauerhaft zu binden. Dabei werden u.a. die Einführung eines professionellen CRM-Systems und Instrumente des Social-Media-Marketings vorgestellt.

### **Aus dem Inhalt:**

- ➔ Gute Gründe für Customer Relationship Management in Automobilhandel und -service
- ➔ Der Kunde im Autohaus
- ➔ Marke und Markenbildung
- ➔ Klassisches CRM (CRM 1.0)
- ➔ Social-Media-Marketing und CRM 2.0
- ➔ CRM-Organisation und -Controlling

Softcover | 17 x 24 cm | 256 Seiten | 1. Auflage 2013

**Bestell-Nr.: 195** | € 79,00 (zzgl. 7% MwSt. und Versand)



**Auch als eBook erhältlich!**



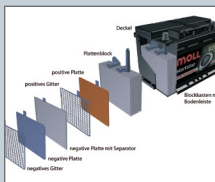
**Faxbestellnummer:** 089/20 30 43 - 2100

**Service-Telefon:** 089/20 30 43 - 1900

**eMail:** [vertriebsservice@springer.com](mailto:vertriebsservice@springer.com)

**eShop:** [www.springer-automotive-shop.de](http://www.springer-automotive-shop.de)

**AUTOHAUS**  
Buch & Formular



### 14 Elektr(on)ik

Entwicklung der Starterbatterietechnik

- ▶ Antimon, Hybrid, Calcium
- ▶ AGM-Batterien
- ▶ EFB-Technologie



### 22 Bremsen

Status quo elektrohydraulische Bremse

- ▶ Einsatz bei Daimler
- ▶ Einsatz bei Toyota
- ▶ Service und Instandsetzung



### 18 Elektr(on)ik

Warum Lampen vorzeitig ausfallen

- ▶ mehrere Ursachen
- ▶ technische Zusammenhänge
- ▶ sinnvolle Abhilfemaßnahmen



### 26 Räder & Reifen

Ergebnisse des Round Table Reifentechnik

- ▶ Hauptthema RDKS
- ▶ aktuelle Marktdaten
- ▶ Qualität chinesischer Reifen