

## Thema: Adressmanagement

Dieser Leitfaden möchte Sie dabei unterstützen, die Qualität Ihrer Kunden- und Adressdaten zu verbessern. Nur durch eine sauber gepflegte Adressdatenbank ist es möglich langfristig, erfolgreiche und gewinnbringende Kundenbeziehungen aufzubauen. Nachfolgend die Anforderungen an ein effektives Management von Adressdaten.

### Aktualität:

- Kontrollieren Sie vor der Erfassung eines neuen Kontaktes, ob dieser vielleicht schon in Ihrem System erfasst worden ist (verschiedene Schreibweisen testen). Damit werden Dubletten von vornherein vermieden.
- Prüfen Sie unmittelbar nach jeder Mailingkampagne die Rückläufer oder nicht zustellbaren Briefe oder Postkarten. Aktualisieren Sie die Daten sofort und informieren sie gegebenenfalls Mitarbeiter oder Kundenmanager, die einen Bezug zu der nicht mehr zustellbaren Person hatten.
- Sensibilisieren Sie alle mit Kunden in Kontakt stehenden Mitarbeiter für mögliche Änderungen. Der für die Adressverwaltung verantwortliche Mitarbeiter muß umgehend darüber informiert werden, wenn beispielsweise Namen von Kontaktpersonen sich aufgrund einer Heirat ändern oder Unternehmen oder einzelne Abteilungen umziehen.

### Vollständigkeit:

- Erfassen Sie Adressdaten immer vollständig. Das heißt in voller Länge, wie beispielsweise eindeutiger kompletter Firmennamen, Doppelnamen von Personen, Initialen oder Titel. Vermeiden Sie missverständliche Abkürzungen im Namen der Person, außer dem Namenspräfix, wie Dipl. Ing. Berücksichtigen Sie auch, dass der Titel der Kontaktperson zum Bestandteil der persönlichen Anrede gehört, wenn Sie ihn zu Beginn eines Satzes in einem Mailing ansprechen. Beispiel: „Sehr geehrter Herr Professor Müller,...“
- Zu einer vollständigen Adresse zählen auch die Kommunikationsdaten, wie Telefonnummer der Zentrale, Durchwahl des Kunden, Mobilfunk-Nummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse. Bei Telefonnummern ist es sinnvoll, die Landesvorwahl mit einzutragen.

### Fehlerfreiheit:

- Namen von Firmen und Kontaktpersonen sind vor dem Erfassen immer auf Korrektheit zu prüfen. Meist kann allein durch die Recherche auf der Homepage des Kunden herausgefunden werden, ob die Schreibweise mit Ihren Angaben übereinstimmt.
- Bei machen Namen ist nicht sofort ersichtlich, ob es sich bei der Person um eine Frau oder einen Mann handelt. Vor allem bei wenig gebräuchlichen oder fremdsprachlichen Namen kann Ihnen das passieren. Hier kann ein Anruf, beispielsweise in der Zentrale des Unternehmens schon für Aufklärung sorgen. Gerade bei personalisierten Mailings, in denen die Person mit der persönlichen Anrede angesprochen wird, ist das sehr wichtig.
- Achten Sie beim Erfassen des Unternehmens auf die Art der Schreibweise (Groß-Kleinschreibung, nur Versalien, Beispiel: „ECOPLAN GmbH“). Diese gehört zum Erscheinungsbild des Unternehmens.

Fragen zu diesem Thema beantworten Ihnen gerne unsere Vertriebsmitarbeiter. Sie erreichen Sie telefonisch unter Tel.: 0661-9650-0 oder per E-Mail unter [info@ecoplan.de](mailto:info@ecoplan.de).