

September 2008 • 4. Jahrgang  
www.image-magazin.com

**Helmut Kluger | AKS®**  
**Aktives KundenbetreuungsSystem**  
*Geschäftsmann des Monats*  
*lädt ein zum BusinessTreff*

ORHIDEAL®

# IMAGE





Orhidea Briegel Herausgeberin und Expertin für ImageDesign präsentiert...

durch das **objektiv gesehen**

## Bessere Zahlen auf Dauer

Mit jahrzehntelanger Erfahrung steht Helmut Kluger nicht nur technischen Branchen zur Seite. Er öffnet seinen Mandanten spielerisch die Schatzkiste *Kundenkartei* und verwandelt sie damit zu Testsiegern und Vorzeigeunternehmen im modernen Customer Relationship Management.



Automobile sind unser Leben, unsere Leidenschaft. Gewissermaßen fließt Benzin in unseren Adern.

Seit über dreißig Jahren arbeiten wir in der Automobilbranche. Wir sammeln Wissen und Erfahrungen aus der Branche, verknüpfen es mit Erfolgskonzepten anderer Industrien und bringen so immer wieder Neuerungen, von denen unsere Kunden profitieren können. Wir arbeiten im gesamten deutschen Sprachraum und sind herstellerunabhängig.

### Wir brauchen bessere Zahlen, mehr Umsatz, mehr Gewinn, auf Dauer. Aber wie?

Wie bringe ich meine Mitarbeiter zu mehr unternehmerischem Denken?  
Wie können Fehler aus Gedankenlosigkeit vermieden werden?  
Wie bekomme ich freiwillige Mehrleistung von meinen Mitarbeitern?

Viele Firmeninhaber stellen sich diese Fragen. Deshalb entwickelte Helmut Kluger bereits Anfang der 90er Jahre das Aktive KundenbetreuungsSystem AKS®. Die Methode AKS® wurde auf der Methode weiterentwickelt, mit der Firmen wie OBI Europamarktführer, und Kärcher und Würth Weltmarktführer geworden sind.

Zuvor war Kluger nach der Lehre als Großhandelskaufmann und dem BWL-Studium, Bezirksleiter der Esso AG. Er baute danach als Geschäftsführer-Geschäftsführer die eigene GmbH von der Pike knapp 20 Jahre lang erfolgreich auf. Der Großhandel mit Autoersatzteilen, eine Computer-Vertretung (Nixdorf) und der Aufbau eines Verkaufssystems per Telefon waren hier Schwerpunkte seines Arbeitsalltags. Diese vielfältigen und praxisnahen Erfahrungen flossen später in das AKS® mit ein.

In den letzten Jahren half AKS® insbesondere Autohäusern, die Mitarbeitermotivation und Kundenzufriedenheit soweit zu steigern, dass deutliche Kostensenkungen bzw. höhere Marktanteile und wachsende bedeutende Betriebsgewinne die Folge waren. Helmut Kluger ist es wichtig, dass sein Konzept nach seinem Einsatz im Unternehmen von allen Mitarbeitern verstanden und auch gelebt werden kann.

### Keine Theorien, gelebte Praxis!

Aus eigener Erfahrung kennt er viele Optimierungsversuche in Unternehmen, die nicht funktionieren, weil sie zu theoretisch und umständlich sind. Der Erfolg gibt dem AKS® recht, denn die Auszeichnungen, die viele seiner Kunden nach konsequenter Anwendung von namhaften Testern erhielten, können sich sehen lassen:

ADAC-Deutschland-Werkstatt-Testsieger Ende 2006, zahlreiche Auszeichnungen für höchste Kundenzufriedenheit von namhaften Herstellern und Service Awards von branchenbekannten Fachzeitschriften wie Autohaus oder KFZ-Betrieb sind Beweis für ein anwenderfreundliches Kundenbetreuungssystem.

AKS® | Helmut Kluger  
Aumattstraße 21  
D-76530 Baden-Baden



Tel: +49 7221 6 52 15  
Fax: +49 7221 6 52 27  
helmut.kluger@klugerberater.de  
www.aks-kluger.de

Imagefotos & Text: © www.orhidea.de



### AKS® ist keine Software!

Ausgehend von einer konsequenten telefonischen Kundenbetreuung, die von sorgfältig ausgesuchten, trainierten, gefühlvollen und zielstrebigsten Damen mittleren Alters auf 400€-Basis im Unternehmen durchgeführt wird, erfahren die Mitarbeiter aus der Sicht der Kunden, wie diese den Betrieb sehen und bewerten.

Dampf kann von den Kunden am Telefon abgelassen werden und vermeidet negatives Image im Freundes- und Bekanntenkreis. Außerdem werden Karteileichen, d. h. alle Kunden, die länger als ein Jahr das betreffende Autohaus nicht mehr aufgesucht haben, aktiviert, denn darin schlummern bei genauer Betrachtung Schätze in Millionenhöhe.

Drei gezielt daran anschließende Kurz-Seminare, an denen zeitversetzt alle Mitarbeiter während der Arbeitszeit teilnehmen, fördern notwendiges unternehmerisches Denken. In später stattfindenden internen AKS-Arbeitsgruppen werden die neuen und effektiven Arbeitsmethoden trainiert. Selbst ein wenig charismatischer Chef kann das Unternehmen dadurch auf Dauer zu Spitzenleistungen führen. Je nach Unternehmensgröße reichen schon zwischen ein und drei Wochen aus, um nachhaltige Erfolge zu erreichen. Der Organisationsablauf wird nicht gestört, denn die Module dauern nur jeweils 90 Minuten, so dass die Teilnehmer während der täglichen Arbeitszeit von Kollegen gegenseitig vertreten werden können und das Tagesgeschäft dadurch nicht zu kurz kommt.

Die Methode AKS® hilft grundsätzlich nahezu jedem Unternehmen, unabhängig von dessen Größe oder Branche (ab 10 Mitarbeiter), beim Aufbau eines zeitgemäßen Customer Relationship Management (CRM). Die erfolgversprechendsten Zielgruppen des jeweiligen Unternehmens werden in kürzester Zeit identifiziert und deren Bedürfnisse optimal angesprochen. Schon in der ersten Woche stellen sich Erfolge ein.

Nebenbei vermittelt diese Methode allen Beteiligten wesentlich mehr Spaß an der Arbeit, die dadurch stressfreier wird. Die Mitarbeiter entwickeln mehr Arbeitsfreude, und treiben durchaus gewünschte Innovationen im Unternehmen an.

Der Chef muss nicht mehr nur antreiben. Er kann sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren: Visionen in Ziele umsetzen, Mitarbeiter motivieren und führen.

Der Betrieb wird nicht mehr nur von einer oder wenigen Personen angeschoben, sondern von vielen Mitarbeitern mit Freude gezogen. Alle haben positive neue Perspektiven und Ihre Zahlen stimmen.

Viel Spaß beim Öffnen Ihrer Schatzkiste dank Kluger Strategie wünscht Ihnen  
Orhidea Briegel, Herausgeberin

„Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung und steigern Sie Ihre Erträge kurzfristig, auf Dauer.“

Helmut Kluger  
www.aks-kluger.de