



## Beratungsbaustein Customer Relationship Management

Mit dem Oberbegriff Customer Relationship Management fassen Sie in Ihrem Unternehmen sämtliche Aktivitäten zusammen, die das Ziel einer verbesserten und effizienteren Kundenorientierung verfolgen.

Dieses Modul hilft Ihnen auf bereits bestehende Kundenbeziehungen auszubauen. Es ermöglicht mit bewährten Kommunikationsmitteln,/-technologien und /-strategien die Planung und Durchsetzung der Unternehmensziele zu verbessern.

Um die optimalen Möglichkeiten für die gesamte Unternehmenspolitik exakt zu definieren, planen und prüfen wir mit Ihnen gemeinsam, welche speziellen Anforderungen und welchen Bedarf Ihr Unternehmen hat.

Die Beratung erfolgt in kompakter und übersichtlicher Form für alle Ihre wichtigen betrieblichen Kommunikationsanforderungen.

Sie erhalten genau strukturierte Informationen über den Aufbau, technische und operative Umsetzung, sowie die optimale Integration einer erfolgreich angewandten und funktionierenden CRM Lösung.

Dieses CRM Konzept legt in Ihrem Unternehmen den Grundstein für eine optimierte interne Kommunikation und unterstützt Sie, durch zentral verfügbare Daten, besser nach außen agieren und reagieren zu können. Mit diesem Instrument verbessern Sie Ihr Informationsmanagement, steigern Ihren Ertrag und leiten Projekte erfolgreich ans Ziel.

Ein einheitlicher Stand in Ihren internen Kommunikationsabläufen vermittelt Ihren Kunden ein professionelles Bild Ihres Unternehmens.

Bei der Einführung einer CRM Lösung prüfen wir Ihre bisherige Situation im Bereich Unternehmensorganisation und erarbeiten eine für Sie geeignete und auf Ihr Unternehmen zugeschnittene CRM Konzeption.

## Vertriebsmarketing – Kunden ansprechen und binden

- Image - Verbesserung
- mehr Effizienz
- kontinuierlicher Wachstum

## Strategiebüro – wenn es um Marketing geht

Wir bieten Ihnen Beratung und Umsetzung zu den vier Säulen des klassischen operativen Marketing. Im Hintergrund steht Ihnen ein Partnernetzwerk mit Spezialisten für jedes Aufgabenfeld zur Verfügung, das eine professionelle, preislich Attraktive und bedarfsgerechte Umsetzung Ihrer Aufgabenstellung garantiert.

Die Tätigkeiten umfassen die Planung, Koordination, die Versorgung mit den notwendigen Kommunikationsmitteln aus dem Print- und Onlinebereich sowie die Integration der einzelnen Komponenten. Dabei gehört es zu unseren Aufgaben einen reibungslosen und effizienten Ablauf der einzelnen Prozesse zu formen. Ohne auf Bewährtes verzichten zu müssen, erreichen Sie dadurch die optimale Kombination aller absatzpolitischen Instrumente für einen erfolgreichen Marketing – Mix.

Unser Tätigkeitsschwerpunkt liegt dabei auf den Komponenten einer erfolgreichen Kommunikationsstrategie. Dazu gehört unter anderem z.B. die Entwicklung eines durchgängigen Erscheinungsbildes (Corporate Design) Ihres Unternehmens und dessen Umsetzung auf die verschiedenen Medien z.B. Ihren Internetauftritt. Gerade das Internet, das vorrangige Informationsmedium unserer Zeit, bietet Ihnen sagenhafte Möglichkeiten neue Kunden zu gewinnen und Bestandskunden mit individuellen Services zu pflegen. Die Lösungsmöglichkeiten dazu sind ebenso vielseitig wie die Gelegenheit entscheidende Fehler zu machen. Verzichteten Sie auf Experimente und nutzen unser Know How.

Beratungspauschale 500,00 € zzgl. MwSt.



**STRATEGIEBÜRO**®  
MARKETING & SERVICES

## Auftragserteilung

per Telefax: +49 (0) 72 27 / 99 28 48

per Briefpost:

Strategiebüro Marketing & Services GmbH  
Schulstraße 17

77836 Rheinmünster

Hiermit beauftragen wir die Strategiebüro Marketing & Services GmbH mit der Durchführung einer Beratung gemäß dem Umfang des Beratungsmoduls CRM

Pauschalpreis: 500,00 € zzgl. MwSt.

•  JA – wir machen uns fit für die Zukunft und möchten eine CRM Lösung einführen.

Unser Terminvorschlag für das Vorgespräch:

Es gelten die AGB für Beratungsdienstleistungen der Strategiebüro Marketing & Services GmbH.

Ort/Datum

Stempel und Unterschrift des Auftraggebers

## 1. Leistungen des Auftragnehmers

Die Leistungen des Auftragnehmers bestehen in der Überprüfung der eingesetzten Kommunikationsmittel des Auftraggebers. Der Auftraggeber erhält auf Basis der eingesetzten Kommunikationsmittel Möglichkeiten zur Optimierung dargestellt. Dabei handelt es sich nicht um eine endfertige Ausarbeitung der vorgeschlagenen Optimierungen und/oder die Entwicklung einer umfassenden Marketingstrategie. Das Ergebnis der Beratung wird schriftlich zur Verfügung gestellt.

## 2. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird sämtliche Erforderlichen Unterlagen zur Durchführung der jeweiligen Leistungsphase zur Verfügung stellen und darüber hinaus alle notwendigen und erforderlichen Auskünfte erteilen, sowie den Auftragnehmer nach Kräften unterstützen.

Die Parteien sind sich darin einig, dass sowohl bei der Feststellung des Ist – Zustandes, als auch bei der Definition und bei der Erreichung des Soll – Zustandes, die tätige Mitarbeit des Auftraggebers und seiner Mitarbeiter wesentliche Vertragspflicht ist.

Die Auskunftserteilung umfasst auch die Informationsbeschaffung durch die Mitarbeiter des Unternehmens. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Mitarbeiter des Unternehmens dem Auftragnehmer auf dessen Verlangen hin die Unterlagen aushändigen und die erwünschten Auskünfte erteilen. Hierzu zählt auch die Erlaubnis zum Zugriff auf das betriebseigene Datennetz, sofern dies für die jeweils gewünschte Leistungsphase unerlässlich ist.

## 3. Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer erklärt gegenüber dem Auftraggeber die erlangten Daten vertraulich zu behandeln. Er verpflichtet sich gleichzeitig bekannt gewordene Auskünfte und Informationen nur an dafür berechtigten Personen des Auftraggebers herauszugeben.

Der Auftragnehmer erhält die Dateien bei sich, sofern der Auftraggeber vom Auftragnehmer nicht schriftlich deren vollständige Rückgabe bzw. Löschung verlangt.

## 4. Schutz des geistigen Eigentums des Auftragnehmers

Der Auftraggeber steht dafür ein, dass die im Rahmen des Auftrages vom Auftragnehmer gefertigten Gutachten, Zeichnungen, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

## 5. Weitergabe von Arbeitsergebnissen

Die Weitergabe von Arbeitsergebnissen an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Auftraggeber nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

## 6. Mängelbeseitigung, Haftungsausschluss

Der Auftraggeber hat bei Vorliegen etwaiger Mängel einer vom Auftragnehmer zu erbringenden Werkleistung Anspruch auf Beseitigung dieser Mängel durch den Auftragnehmer. Nur bei einem Fehlschlagen der Nachbesserung kann er auf Herabsetzung der Vergütung oder eine Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Sinne seine Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlich – rechtlichen Sondervermögens erteilt worden, so kann der Auftraggeber das Rückgängigmachen des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nachbesserung für ihn ohne Interesse ist.

Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs 1 Satz 1 verjähren im Ablauf von sechs Monaten, nachdem der Auftragnehmer die berufliche Leistung erbracht hat.

Offenbare Unrichtigkeiten wie z. B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel können jederzeit vom Auftragnehmer auch Dritten gegenüber berichtet werden.

Ausgeschlossen sind alle anderen weitergehenden Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere auf Kündigung oder Minderung sowie auf Ersatz von Schäden gleich welcher Art. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz, bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers oder leitender Angestellter sowie bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Auftragnehmer – außer in den Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit des Inhabers oder leitender Mitarbeiter – nur für den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

Der Haftungsausschluss gilt auch nicht beim Fehlen von Eigenschaften, die ausdrücklich zugesichert sind, wenn und soweit die Zusage gerade bezweckt hat, den Auftraggeber gegen derartige Schäden abzusichern.

## 7. Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von 12 Monaten geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem Anspruch aufgrund der Ereignisse Kenntnis erlangt hat. Der Auch erlischt, wenn er nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird.

Das Recht die Einrede der Verjährung geltend zu machen bleibt hiervon unberührt.

## 8. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der vom Auftragnehmer angebotenen Leistung in Verzug und unterlässt der Auftraggeber eine ihm nach Punkt II. obliegende Pflicht / Mitwirkungshandlung, so ist der Auftragnehmer zur fristlosen Kündigung des

Vertrages berechtigt und hat Anspruch auf Ersatz der ihm durch den Verzug und die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens – und zwar auch dann, wenn der Auftragnehmer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

## 9. Sonstige Kosten:

### a.) Reisekosten:

Für Fahrten von dem Sitz des Auftragnehmers zum Sitz des Auftraggebers, sowie für weitere Fahrten, die der Auftragnehmer in Erfüllung seiner Tätigkeit und mit Zustimmung des Auftraggebers ausführt, erhält der Auftragnehmer € 0,30 je gefahrenen Kilometer. Bei der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel werden dem Auftragnehmer die gesamten Fahrkosten; im Falle der Benutzung der DB AG wird die Fahrkarte für die 1. Klasse, sowie Taxi-/Mietwagenkosten von und zum Bahnhof erstattet.

### b.) Hotelkosten:

Sofern die Tätigkeit des Auftragnehmers eine Übernachtung erforderlich macht, hat der Auftraggeber die Kosten hierfür zu übernehmen. Eine Erforderlichkeit besteht dann, wenn die Distanz zwischen dem Einsatzort und/oder dem Sitz des Auftraggebers einerseits und dem Sitz des Auftragnehmers andererseits mindestens 200 Kilometer beträgt. Das Hotel wird hierbei vom Auftraggeber gestellt.

## 10. Erfüllungsort, Gerichtsstand, geltendes Recht

Erfüllungsort ist Rastatt, wenn die Vertragsparteien Kaufleute sind.

Gerichtsstand ist Rastatt, wenn

a) die Vertragsparteien Kaufleute sind

b) die Vertragsparteien nach Vertrags – Abschluss Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich Zivilprozessordnung verlegen oder dieser im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

Diese Regelung gilt auch für Wechsel und Scheckverfahren. Sind die Parteien Kaufleute so gilt obige Zuständigkeit auch im Falle der Annullierung, des Rücktritts, der Wandlung und dergleichen.

Es gilt das formelle und materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland, wie es im Inland unter Inländern gilt.

Stand August 2003

Weitere Informationen finden Sie im Internet

[www.strategiebuero.de](http://www.strategiebuero.de)