

Steht ausgeschrieben für "Customer Relationship Management" und bedeutet auf Deutsch die Kundenpflege, die ein Unternehmen betreibt. Zum CRM gehört die Verwaltung, Dokumentation und Analyse von Kundenkontakten. Diese Daten, die mittels einer speziellen [CRM Software](#) gespeichert und analysiert werden können, stellen die Grundlage für ein erfolgreiches [Marketing](#) dar. Wichtig ist die unternehmerische Haltung, die hinter CRM steht:

Dem Kunden wird auf Augenhöhe begegnet, sein Anliegen wird ernst genommen. Dies wird ihm auch glaubhaft vermittelt. Ziel ist es, einen Mehrwert für den Kunden zu schaffen, vertiefte Kundenbindungen zu generieren und damit auch langfristig einen Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen.