

Inhalt

- 01 Kommentar: **Isabella Moser**
- 02 Inhalt
- 03 Editorial
- 83 Ex Libris
- 84 Impressum



28



62

Thema

Management

Wirtschaft

04 Der Kunde im Fokus

Haben Sie ein scharfes Bild von Ihren Kunden? Wenn nicht, dann lesen Sie die Beiträge in Thema.

06 Touchpoints

Wie Sie Kundenpotenziale ausschöpfen, verrät Anne M. Schüller.

10 Preismanagement

im Kommerzkundengeschäft – ein Ansatz zur Ergebnisverbesserung.

14 Neue Firmenkunden gewinnen

Anton Schmoll stellt die wichtigsten Erfolgsfaktoren zusammen.

20 Ein Fels in der Brandung

Die Schauspielerin und Drehbuchautorin Konstanze Breitebner spricht über ihre Erfahrungen mit der Genossenschaft VDFS.

24 Kritischer als Kunden

sehen Mitarbeiter ihren Arbeitgeber. Das haben Barbara Aigner und Christian Rauscher herausgefunden.

28 Alternativwege gesucht

Zum Jahr der Genossenschaft hat sich Simone Leonhartsberger für ORF Online auf eine Spurensuche begeben.

34 Die Schülergenossenschaft

Nicole Göler von Ravensburg berichtet über genossenschaftlich organisierte Schülerfirmen an deutschen Schulen.

38 Beteiligung an Kosten und Erträgen

Energieversorgung selbst in die Hand nehmen.

41 Umweltwirtschaft mit Perspektive

Gerhard Poschacher über ein neues Kompetenzzentrum, das den Umweltsektor vernetzen soll.

42 Liquidität für KMU

Bei Factoring dreht es sich nicht nur um Geld. Jede Menge Service steckt dahinter.



56

International

54 Sberbank

Über die Pressekonferenz zum Kauf der Volksbank International berichtet Andrea Karner.

Kultur

56 India incredible

Unglaublich. Das ist für Clemens Steindl die beste Etikettierung für ein Land wie Indien.

60 Impressionismus auf Papier

Die Entdeckung der Ausstellung in der Albertina ist Jean-Louis Forain mit seinen bissigen Karikaturen gewidmet.

Sport

62 Volksbanken-Winterspiele

Lesen Sie alles über die Volksbanken-Meister im Biathlon, Langlauf, Snowboard, Riesentorlauf, Eisstock und Rodeln.

70 Faszination Langlauf

Gerhard Steibl hat sich im Winter 2010/11 mit dem Langlauf-Virus infiziert. Heuer hat er den Austria Loppet absolviert.

Chronik

72 Veranstaltungen

80 Auszeichnungen

82 Sponsoring

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Was wissen Banken wirklich über ihre Kunden? Wenn zum Beispiel eine Erinnerung zum Abschluss eines neuen Bausparvertrags ins Haus flattert, obwohl man vor zwei Wochen einen neuen Vertrag abgeschlossen hat, ist das ärgerlich. Das ist nur ein Beispiel für automatisch generierte Kundeninformation, die manchmal mehr schadet als nützt. Kundenbeziehungen sind sehr sensibel und oft bewirken Kleinigkeiten Katastrophen. Anregungen, wie Banken Kundenkontakte besser nützen können, geben namhafte Autoren wie Anne M. Schüller und Anton Schmoll in Thema.

Ein zweiter Themenschwerpunkt ist der Frage gewidmet: Wie sehen Menschen die Genossenschaft, die nicht täglich mit ihr zu tun haben? Wir haben die Schauspielerin Konstanze Breitebner dazu befragt und am 13. März auf ORF Online Artikel über Genossenschaften in Österreich entdeckt, die wir für Sie in dieser Ausgabe abgedruckt haben.

Den Volksbanken-Winterspielen in Lienz ist der Sportteil gewidmet.

Eine anregende Lektüre wünscht

Ihre

A. Karner