

Customer	Kundentyp	Potenzielle Kunden	Aktuelle Kunden				Verlorene Kunden	
	Beziehungs-status	Potenziell	Potenziell	Gefestigt/Stabil	Gefährdet wegen Beschwerde	Gefährdet aus anderen Gründen	Verloren aber revitalisiert	Faktisch verloren
Relationship	Ziel	Initiieren	Festigen/stärken		Stabilisieren/sichern		Wieder gewinnen	
	Aufgaben	Interessentenmanagement	Neukundenmanagement	Zufriedenheitsmanagement	Beschwerdemanagement	Kündigungspräventionsmanagement	Kündigungsmanagement	Revitalisierungsmanagement
Management			Kundenbindungsmanagement				Rückgewinnungsmanagement	