

# Kundenrückgewinnung/ Bestandskundenausbau

Detaillierte Inhaltsübersicht des Trainings

# Kundenrückgewinnung/Bestandskundenausbau

## Module des Trainings

1/4



### 1. Warum Kunden nicht mehr kaufen

Kaufverhalten von Kunden kennen und nutzen



### 2. Analyseverfahren

Strategisch Kunden analysieren



### 3. Die professionelle Vorbereitung

Strategieentwicklung für die Kundenrückgewinnung



### 4. Die richtige Ansprache

Kunden gezielt ausbauen oder zurückgewinnen



### 5. Strategien und Maßnahmen

Möglichkeiten und Methoden Kunden auszubauen und zurückzugewinnen



### 6. Die Interessewecker

Kunden für neue Produkte/Sortimente gewinnen



### 7. Die kundenorientierte Kommunikation

Immer die richtige Kommunikation parat haben

**Die gesamte Lernzeit beträgt ca. 5 Stunden ggfs. zuzüglich 45 Minuten Telefoncoaching**



17 animierte  
Lehrvideos (60  
Minuten)



11 Seiten E-Book zum  
Nachlesen



4 Transferaufgaben



8 Podcasts für unterwegs  
(20 Minuten)



6 Lernkarten für Wissen  
auf den schnellen Blick



Abschlusszertifikat

# Kundenrückgewinnung/Bestandskundenausbau

## Detailübersicht der Module

3/4



### 1. Warum Kunden nicht mehr kaufen

Kaufverhalten von Kunden kennen und nutzen

- Gründe und Hintergründe
- Persönliche und faktische Gründe
- Kundennutzen
- Kritik als Chance
- Neustart statt Trennung

### 2. Analyseverfahren

Strategisch Kunden analysieren

- Zahlen, Daten, Fakten
- Die Motivation hinter den Gründen
- Analyseverfahren standardisieren
- Analyseverfahren beschleunigen
- Die richtigen Antworten finden und anwenden

### 3. Die professionelle Vorbereitung

Strategieentwicklung für die Kundenrückgewinnung

- Priorität der Vorbereitung
- Strategie & Gesprächsaufbau
- Passende Fragen durch Vorbereitung
- Auf welche Punkte ich mich vorbereite
- Vorbereitung als Erfolgsfaktor

### 4. Die richtige Ansprache

Kunden gezielt ausbauen oder zurückgewinnen

- Die richtige Ansprache kennen
- Die richtige Ansprache umsetzen
- Erfolgsfaktor Kontinuität
- Typenorientierte Ansprache
- Ansprachen flexibel abrufen

### 5. Strategien und Maßnahmen

Möglichkeiten und Methoden Kunden auszubauen und zurückzugewinnen

- Strategien entwickeln
- Strukturen aufbauen
- Maßnahmen ableiten
- Zeitpunkte & Situationen definieren
- Strategien und Maßnahmen optimieren

### 6. Die Interessewecker

Kunden für neue Produkte/Sortimente gewinnen

- Erfolgsfaktor Einstieg
- Einstiege als Differenzierungsmerkmal
- Kernpunkte des interessanten Einstiegs
- Nutzen und Interesse
- Vorschläge für einen interessanten Einstieg

# Kundenrückgewinnung/Bestandskundenausbau

## Detailübersicht der Module

4/4



### 7. Die Kundenorientierte Kommunikation

Immer die richtige Kommunikation parat haben

- Was ist „kundenorientierte Kommunikation“
- Kommunikationsregeln
- Sich in andere hinein versetzen
- Sprechen, wie Menschen denken
- Verbindlichkeit aufbauen