

Kundenrückgewinnung

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