



Erfolgreiches Bestandskundenmanagement

Seminarinhalte

Die richtigen Kunden zu gewinnen, zu binden oder zurückzugewinnen, ist eine Herausforderung für viele Versorgungsunternehmen. Anstatt über kostenintensive Vertriebskanäle mit Neukundenboni Neukunden zu gewinnen, die nach Ablauf der Vertragslaufzeit wieder abwandern, setzen wir in diesem Seminar den **Fokus** darauf wie Sie Ihre **Kundenzufriedenheit steigern**, bestehende **Kunden langfristig begeistern** und zu loyalen Fans machen und **Reklamationen und Beschwerden ins Positive** wandeln.

Zentrale Fragen die hierbei gestellt werden müssen:

- Welche Kundentypen gibt es?
- Wie können Beschwerden und Reklamationen behandelt werden?
- Welche Chancen stecken für Sie als Unternehmen dahinter?
- Wie gehen wir im Kundenkontakt mit persönlichen Angriffen um?
- Kann Ablehnung kundenorientiert formuliert werden?

Durch abwechslungsreichen Input, gemeinsame Gruppenarbeiten und viel Zeit zur Reflektion, wissen Sie bereits nach einem Tag, wie Sie Beschwerden als Chance nutzen können um Ihren Kundenbestand zu schützen. Sie erlernen ein Konzept, welches auf Sie abgestimmt ist, so dass Sie bereits am gleichen Tag loslegen können.

Auszug aus dem Programm

| | |
|--|--|
| 9:00 Uhr Seminarbeginn und Vorstellung | 12:30 Uhr Mittagspause |
| Welche Kundentypen gibt es? <ul style="list-style-type: none"> • Ihre Kunden sind verschieden. Um eine gezielte Kundenansprache und Kundenbetreuung sicherzustellen sollten Sie berücksichtigen, dass es sich um Einsteiger, Neutrale, Loyale, Umweltbewusste, Innovative und Preisbewusste Typen handeln kann, bei dem jeder Typ einem anderen Bedürfnis folgt. Wie können Sie dieses Wissen für sich nutzen? | 13:30 Uhr Wie gehen wir im Kundenkontakt mit persönlichen Angriffen um? <ul style="list-style-type: none"> • Wieso greifen Kunden uns persönlich an? • Wie kann man im Kundenkontakt damit umgehen ohne die Kundenbeziehung zu belasten? |
| 10:30 Uhr Pause | 15:00 Uhr Pause |
| 11:00 Uhr Wie können Beschwerden und Reklamationen behandelt werden? <ul style="list-style-type: none"> • Wie geht man mit reklamierenden und verärgerten Kunden um? Wie kann man im Vorfeld Reklamationen vermeiden? • Ein Gesprächsleitfaden hilft dabei, auch in stressigen Situationen einen klaren Kopf zu behalten. | 15:30 Uhr Kann Ablehnung kundenorientiert formuliert werden? <ul style="list-style-type: none"> • Ablehnung und andere schlechte Nachrichten lösen beim Kunden in der Regel schlechte Gefühle aus. • Wie kann man das vermeiden? Was kann der Mitarbeiter im Kundenkontakt tun, damit der Kunde die Lösung akzeptiert? |
| Welche Chancen stecken für Sie als Unternehmen dahinter? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Hintergründe stecken hinter Reklamationen und Beschwerden? • Wie können Reklamationen und Beschwerden genutzt werden um den Kunden langfristig zu binden? | 17:00 Uhr Ende des Seminars |



5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

- **Entscheidende Aspekte der Kundengewinnung und -bindung**
Sie lernen sie alle kennen
- **Energiekunden nach Werthaltigkeit und Wechselwilligkeit segmentieren**
So funktioniert es
- **Kundenkontaktstrategie für gezielte Kundenrückgewinnung**
Sie lernen die komplette Anwendung
- **Zielgerichtete Maßnahmen im Bestandskunden-/Churn Management**
Sie erfahren, wie diese durchgeführt werden
- **Leitfaden für persönliche Kundengespräche**
So geht es richtig

Termin & Ort

5. Mai 2021
Online

Seminarzeiten

9:00 – 17:00 Uhr

Teilnehmer

Mitarbeiter aus den Abteilungen Vertrieb, Außen- und Innendienst, Kunden-, Service- und Call Center

Teilnehmerbeitrag

€930,- (zzgl. MwSt.)

Projektmanagerin

Sara Joachim-Meyer
E-Mail: sara.joachim-meyer@ew-online.de

online anmelden:

www.ew-online.de/kwb21

bdew akademie
mehr wissen.

Referentin

Sylvia Schnaider

Campus-EW GmbH, Aachen

Frau Schnaider ist seit 2012 freiberufliche Trainerin und Coach für Themen wie Themen z. B. Kommunikation, Umgang mit Beschwerden, Up- und Cross-Selling.

5. Mai 2021, Online

Melden Sie sich jetzt an!

Ich melde mich verbindlich an:

Teilnehmerbeitrag € 930,-

5. Mai 2021, Online

einschließlich Tagungsunterlagen

Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Datum der Veranstaltung

Anrede

Titel/Akad. Grad

Teilnehmer 1 / Vor- und Nachname

Funktion

Telefon

Fax

E-Mail* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet)

Unternehmen

Postfach/Straße

PLZ/Post

Anrede

Titel/Akad. Grad

Teilnehmer 2 / Vor- und Nachname

Funktion

Telefon

Fax

E-Mail* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet)

Unternehmen

Postfach/Straße

PLZ/Post

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen

Straße/Postfach

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift/Stempel

online anmelden:

www.ew-online.de/kwb21

Fax: 069 / 710 46 87-9552

anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?

Telefon: 069 / 710 46 87-552

Projektmanagerin

Sara Joachim-Meyer

E-Mail: sara.joachim-meyer@ew-online.de

Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH

Kaiserleistraße 8A

63067 Offenbach am Main

info@ew-online.de

www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

Mengenermäßigung

Bei gleichzeitiger Anmeldung von drei oder mehr Personen aus einem Unternehmen zu einem Seminar, gewähren wir eine Ermäßigung von 10 % auf den Teilnehmerbeitrag für alle angemeldeten Teilnehmer.

Stornierungsbedingungen

Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erstatten wir Ihnen den gesamten Teilnahmebeitrag zurück. Bei Stornierungen später als 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn ist die volle Teilnahmegebühr fällig. Die Stornierung muss schriftlich erfolgen. Die Vertretung eines Teilnehmers durch eine andere Person aus dem selben Unternehmen ist möglich.

Datenschutzhinweis

Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen:

EW Medien und Kongresse GmbH, Kaiserleistraße 8a, 63067 Offenbach am Main,

Telefax +49 (0)69 / 710 46 87-9484,

E-Mail: werbewiderspruch@ew-online.de

* Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.