

PARLA®-Trainings 2013

Umsatzspritze Kundenrückgewinnung Reklamierende und schlafende Kunden zurück gewinnen

Ziele

Die Rückgewinnung verlorener und „schlafender“ Kunden ist ein unentdecktes Potenzial mit gewaltigen Ertrags-Chancen. Vor allem in gesättigten Märkten, in denen die Neukundengewinnung nur durch das kostenintensive Abwerben von Kunden der Mitbewerber möglich ist, sollten Sie diese Chance nutzen.

Nach aktuellen Studien können 9 von 10 verlorenen Kunden zurückgewonnen werden. Und es lohnt sich für Sie doppelt, denn die Loyalität und Wiederkaufwahrscheinlichkeit zurückgewonnener Kunden ist wesentlich höher als bei neu gewonnenen Kunden und sogar höher als bei Ihren treuen Stammkunden.

Ihr Nutzen

Sie lernen, wie Sie Ihre verlorenen Kunden systematisch wieder zurück gewinnen und sich auf die emotionale Situation des verlorenen und eventuell verärgerten Kunden einstellen.

Inhalte

- Der systematische Kundenrückgewinnungs-Prozess
- Kundenwert - Welche Kunden möchten und sollten Sie wieder zurück gewinnen
- Analyse der Verlustursachen
- Zeit – Je schneller Sie reagieren, desto größer sind Ihre Chancen
- Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen
- Ressourcenplanung für die erfolgreiche Umsetzung
- Welche Rückhol-Strategien sind für welche Kundensegmente lohnenswert
- Sympathische und überzeugende Rückholgespräche führen
- Stolpersteine im Rückgewinnungsprozess
- Fallstudien – Erfolgreiche Ansätze aus verschiedenen Branchen
- Rückholerfolgsquote - Controlling der Maßnahmen
- Zurückgewonnene Kunden langfristig binden

Methoden

Videoanalysen, Übungen mit mobiler Telefontrainingsanlage und Feedback, Impulse durch den Trainer, Erarbeitung im Plenum, Diskussion, praktische Übungen, Einzel- und Gruppenarbeit.

Seminarleiter

Joachim Wunderlich, Prozessbegleiter mit mySAP® HR

- geb. 1971, Leiter Vertrieb PARLA®
- seit 11 Jahren Erfahrung in der Durchführung von Trainings für Führungskräfte und Vertriebsmitarbeiter
- Technischer Zeichner Maschinenbau, Pädagogikstudium
- BWL-Weiterbildung, Train-the-Trainer-Ausbildung, Business-Coaching Weiterbildung
- Auditor und Projektmanager von über 1.200 nationalen und internationalen Verkäuferqualifizierungen im Automobilbereich
- Gebietsverkäufer im Direktvertrieb

Stimm- und
Sprechtraining

Kommunikation

Führung

Work-Life-Strategie

PARLA
SALES

PARLA
INTERNATIONAL

Datum

15. Juli 2013

Ort

Hotel im Zentrum
Heidelbergs

Dauer

1 Tag; 09-17 Uhr

Seminarleiter



Joachim Wunderlich

Teilnehmerzahl

max. 12 Teilnehmende

Investition

590 EUR zzgl. MwSt.

Zielgruppe

Mitarbeiter mit
Vertriebsaufgaben