

After-Sales-Management

Aktive Kundenbeziehungen nach dem Kauf leben

„Kaum haben die mein Geld bekommen, schon existiere ich nicht mehr für sie!“ Eine alltägliche Aussage in der „Servicewüste Österreich“. VerkäuferInnen kümmern sich bereits um neue InteressentInnen, der „alte“ Kunde wird nicht mehr wahrgenommen. Das Potenzial in Form von Wiederkauf, Cross Selling, Empfehlungsgeschäft etc. ist enorm. Aktive Kundenbeziehungen erleichtern Ihren Verkaufserfolg, denn Geschäfte mit bestehenden KundInnen sind leichter zu tätigen als NeukundInnen zu gewinnen.

Ziel

Dieses Training zeigt den TeilnehmerInnen, womit man KundInnen verstärkt an das Unternehmen bindet, sie zu StammkundInnen mit hoher Loyalität zum Unternehmen entwickelt und schlussendlich als EmpfehlungsgeberInnen die Werbekosten senken lässt. Die TeilnehmerInnen können das Gesamtpotenzial der KundInnen analysieren, entwickeln und nutzen.

Teilnehmer-Nutzen

Die TeilnehmerInnen kennen die Mechanismen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und gewinnen ihre KundInnen als EmpfehlungsgeberInnen. Durch Nutzung des Cross-Selling-Potentials und Steigerung der Wiederkauf-Rate werden sofort neue Umsätze lukriert. Das gezielte Managen von Kundenbeziehungen führt zu einer höheren Kundenloyalität.

Inhalte

- Beziehungsmanagement durch Nachkaufmarketing und Nachkaufservice
- KäuferInnen zu WiederkäuferInnen machen durch aktive Angebote
- Cross- und Upselling - Zusatzverkäufe tätigen
- Empfehlungsmarketing: aktives Verkaufen über Empfehlungen
- Reklamation als Chance – wenn ich richtig reagiere