

Abwanderungstendenzen frühzeitig erkennen



Viele Anbieter klagen über sinkende Kundenloyalität. Abwanderungstendenzen sollten deshalb frühzeitig erkannt und Ex-Kunden zielgerichtet zurückerobert werden. Wechselbereite Kunden können aufgrund bestimmter Variablen herausgefiltert werden.



- Ist die Zahl der Käufe, die der Kunde in den vergangenen Monaten getätigt hat, deutlich geringer als in den Vergleichszeiträumen davor?
- Welche Differenzen oder Störungen gab es in jüngster Zeit in der Beziehung zum Kunden?
- Ist der Kunde innerhalb der letzten Wochen unvorhergesehen auf Distanz gegangen? Wirkt er im Gegensatz zu früher gleichgültig?
- Haben sich Beschwerdefälle im Zusammenhang mit vormals „problemlosen“ Produkten oder Dienstleistungen gehäuft?
- Hat der Kunde die letzte Rechnung mit erheblicher Verzögerung bezahlt? Inwieweit hat sich die Zahlungsmoral des Kunden auffällig verschlechtert?
- Haben die Verkaufsmitarbeiter registriert, dass der Kunde im Gespräch öfter auf Konkurrenzangebote verweist? Wie detailliert waren dabei die Kenntnisse des Kunden zu den Wettbewerberprodukten?
- Inwieweit steht dieses Kundenverhalten im Zusammenhang mit einer verstärkten Marktbearbeitung seitens der Mitbewerber?
- Hat der Kunde in letzter Zeit versucht, in Verkaufsverhandlungen das Anbieterunternehmen „schlecht“ zu reden? Hat er sich dabei möglicherweise auf Artikel in der Fachpresse berufen?

Beitrag | Juni 2012

Beim Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien hat man beobachtet, dass ein Kunde vor einer endgültigen, ausgesprochenen Kündigung oft bereits innerlich gekündigt hat. In vielen Fällen wird zunächst mit einer Abwanderung gedroht, meist im Zusammenhang mit einer Beschwerde.

„Eine leichtfertige Reklamationsbehandlung ist bereits in diesem frühen Stadium ein besonders häufiger Abwanderungsgrund“, heißt es bei dem Verband, „mit einem professionellen Beschwerdemanagement kann eine Kündigung allerdings aufgehalten werden.“

Services

Unsere Seminarempfehlung:

91.29 

Reklamationsmanagement: Beschwerden als Chance nutzen

Der Umgang mit Reklamationen — vor allem im direkten Kundengespräch — fällt vielen Menschen schwer. Emotionalität auf beiden Seiten verstellt den Zugang zu rationalen Argumenten. Doch gerade in der geschickten und effizienten Bearbeitung von Reklamationen stecken ungeheure Chancen zur Kundenbindung! Nehmen Sie mit diesem Training einen Perspektivwechsel vor und lernen Sie, Beschwerden nicht als Misserfolg, sondern als positive Herausforderung zu betrachten und zu managen.

www.haufe-akademie.de/91.29

Dieser Beitrag hat Ihnen gefallen?

Unsere kostenlosen Newsletter halten Sie rund um betriebliche Themen auf dem Laufenden.
Einfach anmelden unter:

www.haufe.de/akademie/newsletter

Wir freuen uns über Feedback und Anregungen unter
service@haufe-akademie.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter
0761 898-4422

