

Pressemitteilung der DVS

Professionelles Kleinkundenmanagement

**Hohe Profitabilität erreichen – auch mit kleinen Kunden**

**(Freiburg, 04. März 2011) - In zunehmend härter umkämpften Märkten dürfen sogenannte B- und C-Kunden nicht länger ein Randdasein fristen: zu große Umsatzpotenziale liegen hier brach. Klassische Vertriebswege kommen jedoch häufig nicht in Frage, weil sie zu aufwändig sind. Welche alternativen Ansätze helfen, das Potenzial zu nutzen und diese Kunden sogar zu möglichen Key-Accounts weiterzuentwickeln, zeigt ein neues Seminar der Haufe Akademie.**

Die teilnehmenden Mitarbeiter aus dem verkaufsaktiven Innendienst, Verkäufer und Account-Manager sowie Team- und Projektleiter beschäftigen sich in dem zweitägigen Seminar zunächst mit strategischem Kleinkundenmanagement. Sie lernen Vorteile und Anwendungsmöglichkeiten von Kundenwertanalyse, Customer Lifetime Value und Portfoliotechniken für Kundenpotenzialentwicklung kennen und beschäftigen sich außerdem mit Möglichkeiten, um kleine Kunden zu profitablen Accounts zu entwickeln. Und sie erfahren, welche Rahmenbedingungen sie in ihren Abteilungen schaffen müssen, damit Kleinkundenmanagement optimal funktioniert, wie zum Beispiel Aufbau und Realisierung von Kundenentwicklungsprogrammen oder die Gestaltung von Marketingaktionen. Abgerundet wird das Seminar durch einen Blick auf Möglichkeiten zum Ergebniscontrolling und durch Hilfestellung rund um den Dialog mit dem Kunden. Die Teilnehmer erfahren, welche Fragetechniken helfen, um den Bedarf zu analysieren, wie sie sich bei Preisdiskussionen, Beschwerden und Einwänden im Idealfall verhalten sollten und wie sich auch die schriftliche Kommunikation als aktives Verkaufsinstrument nutzen lässt.

Der Referent Eckhard Moser ist Berater und Trainer mit den Schwerpunkten Verkaufs-, Service- und Kommunikationstraining und verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung als Manager in internationalen Unternehmen. Er zeigt den Teilnehmern anhand von Fallbeispielen, in Einzel- und Gruppenarbeit sowie durch moderierten Erfahrungsaustausch, wie sich die Systematik im Kleinkundenmanagement professionalisieren lässt, Up- und Cross-Selling-Potenziale identifizieren lassen und was nötig ist, damit die Teilnehmer ihre Verkaufsmannschaft auf die neue Aufgabe einstimmen.

Weitere Informationen unter: <http://www.haufe-akademie.de/5194>

[www.haufe-akademie.de/dvs](http://www.haufe-akademie.de/dvs)

**Ihr Kontakt bei Rückfragen:**

Kerstin Schreck  
PR-Managerin

Telefon: 0761 898-4542

Telefax: 0761 898-994542

E-Mail: [presse@haufe-akademie.de](mailto:presse@haufe-akademie.de)

DVS-Deutsche Verkaufsleiter-Schule  
Haufe Akademie GmbH & Co. KG  
Lörracher Str. 9  
79115 Freiburg

Telefon: 0761 898-4477

Telefax: 0761 898-4423

[service@haufe-akademie.de](mailto:service@haufe-akademie.de)

[www.haufe-akademie.de/dvs](http://www.haufe-akademie.de/dvs)