

Kundenrückgewinnung in der Praxis

„Come back!“ - Neues Seminar der Haufe Akademie hilft, verlorene Kunden zurückzugewinnen

(Freiburg, 16. April 2009) – Die Kundenrückgewinnung nimmt im Rahmen von Akquisitions- und Vertriebsaktivitäten einen immer höheren Stellenwert ein, denn im Kreis von Kunden, die dem Unternehmen den Rücken gekehrt haben, schlummert ein enormes Ertragspotenzial. Wie sich dieses Potenzial ausschöpfen lässt, zeigt das neue Seminar „Come back! Gezielte Rückgewinnung verlorener Kunden“ der Haufe Akademie.

An zwei Tagen lernen Vertriebsmitarbeiter und -leiter sowie Mitarbeiter in der Kundenbetreuung, wie sich ein nachhaltiges Kundenrückgewinnungsmanagement aufbauen lässt. Das Seminar zeigt, wie sich die profitablen Kunden identifizieren lassen und welche Methoden helfen, um positive Beziehungen zu ihnen aufzubauen. Da sich die Erfahrungen von verlorenen Kunden gut nutzen lassen, um Mängel im eigenen Unternehmen abzubauen, werden auch die Verlustursachen analysiert.

Das Seminar zeigt, wie sich wirksame Rückholangebote durch den Einsatz von emotionalen und materiellen Instrumenten entwickeln lassen. Ebenso steht die erfolgreiche Nachbetreuung von zurück gewonnenen Kunden auf dem Plan: Die Teilnehmer lernen, welche Erfolgskontrollen und Präventionsmaßnahmen nach der Rückgewinnung anzuwenden sind und welche Frühwarnsysteme greifen, um erneute Kundenverluste zu vermeiden.

Das Seminar wird von dem Vertriebsspezialisten Joachim Wunderlich geleitet, der die Teilnehmer auch mit der Technik des zielführenden Dialogs vertraut macht. Er zeigt, wie man unzufriedenen Kunden am besten im Gespräch begegnet, wie sich negative Einwände auffangen lassen und wie man mit der eigenen Angst vor dem Nein des Kunden am besten umgeht.

Weitere Informationen unter: <http://www.haufe-akademie.de/76.47>

Pressekontakt:

Haufe Akademie GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Kerstin Schreck
Tel. 0761 4708-542
Fax 0761 4708-820-542
E-Mail: pressestelle@haufe-akademie.de
Pressecenter der Haufe Akademie unter <http://www.haufe-akademie.de/presse>