

Intelligentes Bestandskundenmanagement (Präsenz)

Verkaufspotenziale ausschöpfen – Kundenbindung erhöhen

Pflege und Steuerung bestehender Kundenbeziehungen sind wesentliche Faktoren für Vertriebs Erfolg. Viel Geld und Energie fließen in die Neukundengewinnung, um Wachstum zu generieren. Diese Bemühungen verpuffen, wenn dabei Bestandskunden nicht gleichzeitig an das Unternehmen gebunden und systematisch weiterentwickelt werden. Intelligentes Bestandskundenmanagement und maximale Kundenzufriedenheit schonen hierbei nicht nur die knappe Ressource Zeit, sie sichern damit auch zukünftige Erträge gezielt ab.

Inhalte

Die aktive Rolle des Vertriebsinnendienstes im Rahmen der Vertriebsstrategie

- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen finden.
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen.
- Reklamationen vertriebsstark nutzen.
- Angebote systematisch nachfassen.
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen.
- Von begeisterten Kunden Empfehlungen bekommen.
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren.

Die effektive Kundenanalyse

- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen.
- Stammkundenanalyse und Loyalität
- Die Erwartungshaltungen Ihrer Kunden übertreffen.

Instrumente der Kundenbindung

- So sorgen Sie für regelmäßige Kundenkontakte.
- Gesprächsformen im Beratungsansatz des Relationship Management.
- Telefonische „Kundenbesuche“ im Rahmen der Kundenbindung.
- Verlorene Kunden zurückholen: Comeback-Gespräche souverän führen.

Kommunikation und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor zum Kunden

- Unterschiedliche Kunden auf der Beziehungsebene erreichen.
- Nutzen- und Lösungsorientierung im Vertrieb.
- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen nutzen.
- Die eigene ‚Marke‘ schärfen und pflegen.
- Empfehlungsmarketing über den persönlichen Social Media Auftritt.

Zusammenarbeit Außen- und Innendienst

- Das Zusammenspiel im Selling-Team.
- Ansprechbar für den Kunden sein.
- Informationsfluss im Vertriebsteam sicherstellen.
- So organisieren Sie Erfolg.

Lernumgebung

In Ihrer online Lernumgebung finden Sie nach Ihrer Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und extra Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie durch aktiven Vertriebsinnendienst und intelligente Planung ein professionelles Bestandskundenmanagement schaffen.

Sie lernen und trainieren, wie Sie

- die Entwicklungspotenziale Ihrer Kunden im Hinblick auf Cross- und Upselling erkennen und nutzen,
- die verschiedenen Ansätze der Kundenanalyse und die Instrumente der Kundenbindung effektiv für Ihren Erfolg einsetzen,
- Ihren Kundenstamm gezielt segmentieren, Abwanderungspotenzial rechtzeitig erkennen und diese Erträge für Ihr Unternehmen aktiv sichern,
- Ihre Gesprächsführungskompetenz für noch mehr Souveränität im Kundenkontakt optimieren,
- dazu beitragen, die Zusammenarbeit mit Außendienst und (Key) Account Management zu optimieren.

Methoden

Trainer-Input, Bearbeitung eigener Praxisfälle, Fall- und Best-Practice-Beispiele, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächstrainings anhand von Praxisbeispielen, Feedback, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Innendienstverkäufer:innen, Verkäufer:innen im Außendienst sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des:der für den Vertrieb verantwortlichen Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in, Selbstständige, Projektleiter:in.

Open Badges – Zeigen Sie auch digital, was Sie können.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn. Damit zeigen Sie digital, über welche Kompetenzen Sie verfügen.

Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren Sie unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:innen



Nadine Menzl

Dienstleistungsprofi mit grosser Leidenschaft für Weiterbildung. Langjährige Erfahrung im Vertrieb von Luxushotels. Führungserfahren, ehrlich, humorvoll und wertschätzend. Trainerin und Coach, BDVT geprüft, mit grossem Methodenkoffer für alle Themen die 'menscheln'.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine**17.-18.07.2024**

Düsseldorf

Veranstaltungsort

Novotel City West

Tage & Uhrzeit

Mittwoch, 17.07.2024

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Donnerstag, 18.07.2024

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

05.-06.11.2024

München

Veranstaltungsort

Holiday Inn Unterhaching

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 05.11.2024

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Mittwoch, 06.11.2024

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

17.-18.03.2025

Berlin

Veranstaltungsort

RIU Plaza

Tage & Uhrzeit

Montag, 17.03.2025

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Dienstag, 18.03.2025

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen finden Sie unter www.haufe-akademie.de/2575

Teilnahmegebühr

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden vom Teilnehmer direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung finden Sie in Ihrer Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Ihre Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2575

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buchen Sie Ihre Weiterbildung einfach und schnell online. Geben Sie sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmers und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) finden Sie alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm. Die vollständigen Datenschutzbestimmungen finden Sie unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Intelligentes Bestandskundenmanagement (Live-Online)

Verkaufspotenziale ausschöpfen – Kundenbindung erhöhen

Pflege und Steuerung bestehender Kundenbeziehungen sind wesentliche Faktoren für Vertriebs Erfolg. Viel Geld und Energie fließen in die Neukundengewinnung, um Wachstum zu generieren. Diese Bemühungen verpuffen, wenn dabei Bestandskunden nicht gleichzeitig an das Unternehmen gebunden und systematisch weiterentwickelt werden. Intelligentes Bestandskundenmanagement und maximale Kundenzufriedenheit schonen hierbei nicht nur die knappe Ressource Zeit, sie sichern damit auch zukünftige Erträge gezielt ab.

Inhalte

Die aktive Rolle des Vertriebsinnendienstes im Rahmen der Vertriebsstrategie

- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen finden.
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen.
- Reklamationen vertriebsstark nutzen.
- Angebote systematisch nachfassen.
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen.
- Von begeisterten Kunden Empfehlungen bekommen.
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren.

Die effektive Kundenanalyse

- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen.
- Stammkundenanalyse und Loyalität
- Die Erwartungshaltungen Ihrer Kunden übertreffen.

Instrumente der Kundenbindung

- So sorgen Sie für regelmäßige Kundenkontakte.
- Gesprächsformen im Beratungsansatz des Relationship Management.
- Telefonische „Kundenbesuche“ im Rahmen der Kundenbindung.
- Verlorene Kunden zurückholen: Comeback-Gespräche souverän führen.

Kommunikation und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor zum Kunden

- Unterschiedliche Kunden auf der Beziehungsebene erreichen.
- Nutzen- und Lösungsorientierung im Vertrieb.
- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen nutzen.
- Die eigene ‚Marke‘ schärfen und pflegen.
- Empfehlungsmarketing über den persönlichen Social Media Auftritt.

Zusammenarbeit Außen- und Innendienst

- Das Zusammenspiel im Selling-Team.
- Ansprechbar für den Kunden sein.
- Informationsfluss im Vertriebsteam sicherstellen.
- So organisieren Sie Erfolg.

Lernumgebung

In Ihrer online Lernumgebung finden Sie nach Ihrer Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und extra Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie durch aktiven Vertriebsinnendienst und intelligente Planung ein professionelles Bestandskundenmanagement schaffen.

Sie lernen und trainieren, wie Sie

- die Entwicklungspotenziale Ihrer Kunden im Hinblick auf Cross- und Upselling erkennen und nutzen,
- die verschiedenen Ansätze der Kundenanalyse und die Instrumente der Kundenbindung effektiv für Ihren Erfolg einsetzen,
- Ihren Kundenstamm gezielt segmentieren, Abwanderungspotenzial rechtzeitig erkennen und diese Erträge für Ihr Unternehmen aktiv sichern,
- Ihre Gesprächsführungskompetenz für noch mehr Souveränität im Kundenkontakt optimieren,
- dazu beitragen, die Zusammenarbeit mit Außendienst und (Key) Account Management zu optimieren.

Methoden

Trainer-Input, Bearbeitung eigener Praxisfälle, Fall- und Best-Practice-Beispiele, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächstrainings anhand von Praxisbeispielen, Feedback, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Innendienstverkäufer:innen, Verkäufer:innen im Außendienst sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des:der für den Vertrieb verantwortlichen Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in, Selbstständige, Projektleiter:in.

Open Badges – Zeigen Sie auch digital, was Sie können.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn. Damit zeigen Sie digital, über welche Kompetenzen Sie verfügen.

Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren Sie unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:innen



Nadine Menzl

Dienstleistungsprofi mit grosser Leidenschaft für Weiterbildung. Langjährige Erfahrung im Vertrieb von Luxushotels. Führungserfahren, ehrlich, humorvoll und wertschätzend. Trainerin und Coach, BDVT geprüft, mit grossem Methodenkoffer für alle Themen die 'menscheln'.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine**06.-07.02.2025**

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Donnerstag, 06.02.2025

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Freitag, 07.02.2025

09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen finden Sie unter www.haufe-akademie.de/32398**Teilnahmegebühr**

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 inkl. MwSt.

Ihre AnmeldemöglichkeitenOnline: www.haufe-akademie.de/2575E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buchen Sie Ihre Weiterbildung einfach und schnell online. Geben Sie sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmers und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) finden Sie alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen finden Sie unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.