

## **Abgewanderte Kunden zurückgewinnen!**

Mit Kritik richtig umgehen!

### **Abstrakt**

Im Laufe einer Kundenbeziehung kann es zu Phasen kommen, in denen sich Kunden Gedanken über eine Abwanderung machen. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn die mit dem Leistungsangebot gemachten Erfahrungen aus Kundensicht Fehler aufweisen. In diesem Kurs stehen einerseits die Anwendungen des Beschwerde- und Servicemanagements und andererseits die Empfehlungen, wie den kritischen Phasen im Rahmen einer Abwanderung mit Mitteln des Relationship Marketings begegnet werden soll. In diesem Zusammenhang stehen die Aufgabenstellungen der Nachbesserung und der Kompensation im Mittelpunkt der Überlegungen.

### **Ziele/Nutzen** (Nach der Veranstaltung können die Teilnehmer...)

- (1) Beschwerden stimulieren, annehmen, bearbeiten und analysieren
- (2) Service Management als Mittel zur Kundenrückgewinnung einsetzen
- (3) Fehler korrigieren und Kunden wieder überzeugen
- (4) Fehler kompensieren und den Wiederkauf stimulieren

### **Inhalte**

- (1) Beschwerde- und Servicemanagement
- (2) Nachbessern und überzeugen in Theorie und Praxis
- (3) Kompensieren und stimulieren in Theorie und Praxis

### **Methoden**

- Selbststudium: Online Bereitstellung der Inhalte (inkl. Vorlagen und Handbücher)
- Offene Seminare: Teilnehmer aus verschiedenen Unternehmen
- Geschlossene Seminare: Teilnehmer aus einem Unternehmen (kundenindividuelle Lösung)
- Workshops: zur Entwicklung eines Kampagnenplanes
- Impulsreferat: 45-Minuten Referat zum Thema

### **Zeitaufwand** (Teilnehmersicht)

- Selbststudium: 4 Tage
- Seminar: 2 Tage
- Workshops: kundenindividuelle Lösung je nach Bedarf
- Impulsreferat: 45 Minuten

### **Zielgruppe**

Zielgruppen sind alle Mitarbeiter im Unternehmen, die mit Aufgaben des Beschwerde- und Kundenrückgewinnungsmanagement betraut sind. In erste Linie sollten sich Marketing- und Vertriebsmitarbeiter angesprochen fühlen.