

## **Bestehende Kunden binden!**

Mehr Angebot für die Kunden!

### **Abstrakt**

Kunden an das Unternehmen zu binden ist sinnvoller und wirtschaftlicher, als permanent neue Kunden akquirieren zu müssen. Das Kundenbindungsmanagement beschreibt dabei alle Maßnahmen, die zur Aufrechterhaltung einer Kundenbeziehung beitragen. Zielsetzung der Maßnahmen ist, ein vorhandenes Kundenpotenzial auszuschöpfen. Grundlage für erfolgreiche Kundenbindung ist Kundenzufriedenheit. Die Zufriedenheit unserer Kunden hängt ganz wesentlich von der Betreuungsqualität durch die Mitarbeiter ab. Erfahren Sie mehr über die Mittel und Anwendungen der Kundenbindung in der Marketingpraxis und identifizieren Sie jene Lösungen, die für Sie relevant sind.

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

- (1) Kundenbindung definieren und für das eigene Unternehmen anwenden.
- (2) Kundenzufriedenheit als Grundlage für erfolgreiche Kundenbindung verstehen.
- (3) Up- und Cross-Selling Angebote konzipieren und kommunizieren.
- (4) die Bedeutung von Qualitäts- und Customer Experience Management erkennen.

### **Inhalte**

- (1) Aufgabenstellung Kundenbindung
- (2) Kundenzufriedenheit – Theorie & Anwendung
- (3) Individualisieren und intensivieren – Theorie & Anwendung
- (4) Stabilisieren – Theorie & Anwendung

### **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 jene, die in ihren Unternehmen und Organisationen mit der Kundenbindung betraut sind. In erste Linie sollten sich Marketing- und Vertriebsmitarbeiter angesprochen fühlen.