

# Bestandskunden als Schlüssel zum Erfolg

## Bestehende Kundenbeziehungen systematisch pflegen und ausbauen

**für** Mitarbeiter:innen des Vertriebsinnendienstes und Kundenservice, Vertriebsaußendienst mit Schwerpunkt "Bestandskundenpflege", Vertriebsleiter:innen/ Abteilungsleiter:innen im Falle von Eskalations- / Schlichtungsgesprächen

**Termin(e)** 07.03.2023, 08.03.2023, 26.04.2023 inkl. Remote Session  
 Je 13:30 Uhr - 17:00 Uhr / Remote Session am 26.04.2023 von 11 - 12 Uhr

**Dozent** Oliver Zentgraf

### Thema

Wenn sich der Kunde erst einmal für eine Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen entschieden hat, ist der Verkaufsprozess noch lange nicht vorbei, sondern geht gerade einmal in die nächste Runde. Schließlich liegt die weitaus größere Herausforderung darin, den Kunden langfristig von sich und seinen Produkten bzw. seiner Dienstleistung zu überzeugen. D.h. bei gleichbleibend hohen Qualitätsstandards bedarf es auch der notwendigen Kundennähe. Schließlich kaufen Menschen von Menschen, wodurch sich die Geschäftsbeziehung stufenweise ausbauen lässt. Aus strategischer Sicht lässt sich ein Neu-/ Bestandskundenumsatz auch viel leichter und schneller skalieren als ausschließlich auf die Gewinnung von Neukunden zu setzen. In diesem Seminar erhalten Sie die notwendigen theoretischen und praktischen Impulse, um Bestandskunden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden und gezielt auszubauen. In der anschließenden Remote-Session können Sie Ihr Wissen auffrischen und vertiefen.

### Ihr Nutzen

- Sie sind in der Lage Ihre Bestandskunden exakt zu klassifizieren, sodass im Zuge derer Betreuung durch Ihren Innen- oder Außendienst eine spitze Zuordnung vorgenommen werden kann.
- Sie beherrschen den priorisierten Ausbau von Bestandskunden für mehr Umsatz.
- Sie können Ihre Bestandskunden durch die Implementierung von Zusatzleistungen noch stärker mit Ihrem Unternehmen verschmelzen.
- Sie erkennen die Vorteile eines funktionierenden Beschwerde-/ Konfliktmanagements als effektivstes Kundenbindungsinstrument.

Anmeldung zum Seminar:

#### Bestandskunden als Schlüssel zum Erfolg

am 07.03.2023 - 26.04.2023 in Online (41-0210)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)

Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

**>>> Zur Vertiefung und praktischen Umsetzung der erworbenen Kenntnisse empfehlen wir unser Online-Auffrischungstraining "Remote Session - Bestandskunden als Schlüssel zum Erfolg" im Nachgang (Termin 26.04.2023, Dauer 1h). Die Teilnahme an der Remote Session ist inklusive.**

Dabei haben Sie die Möglichkeit, die gewonnenen Learnings erneut aufzugreifen und zu festigen, positive Entwicklungen zu verstärken und mögliche Hürden in der richtigen Umsetzung gemeinsam zu meistern. Aktuelle Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmenden werden aufgegriffen, um direkt mit dem Vertriebsprofi durchzusprechen bzw. ausgewertet zu werden. Mögliche Handlungsempfehlungen teilt Ihnen gern der Dozent anschließend mit. Die ersten Erfolgserlebnisse mit anderen Teilnehmenden werden geteilt und stellen somit einen weiteren Mehrwert für die Remote Session dar.

**>>> Wir führen das Seminar mit Microsoft Teams durch; technische Mindestanforderungen: PC, Laptop oder mobiles Endgerät. Wir empfehlen Kamera, Mikrofon oder Headset. Den Link zur Veranstaltung erhalten Sie mit der Durchführungsbestätigung.**

## **Methodik**

Gruppenarbeit / Workshops nach jedem Themenkomplex, 2x3,5 h Live-Chat im Onlinetraining, Rollenspiele: Inszenierung von Verkaufsgesprächen, inklusive 1h vertiefende Remote Session im Nachgang

## **Inhalt**

### **Klassifizierung Ihrer Neu-/ Bestandskunden in Abhängigkeit vom Gesamtergebnis (ABC-Analyse):**

- Status Quo: Wie viel vom Kuchen Ihres Kunden konnten Sie bereits für Ihr Geschäft gewinnen? (Ein aktueller C-Kunde hält nicht selten das Wachstumspotential zum B-Kunden bereit)
- Weniger ist mehr: Spitze Zuweisung der Verantwortungsbereiche und somit proaktive Einflussnahme auf Ihre Besuchsplanung (Nur Kunden mit einem nachweislichen A-bzw. B-Potential gehören durch den Außendienst betreut / C-Kunden verbleiben ausschließlich im Vertriebsinnendienst)
- Schneiden und Wachsen nach dem Pareto-Prinzip: Voller Fokus auf die 20% Ihrer Kunden, welche 80% des Gesamtumsatzes ausmachen
- Upselling: Bringen Sie Ihrem Kunden die Wertigkeit Ihres gesamten Leistungsportfolios näher (Value-Based-Selling: Nutzen Sie das Basis-Vertrauen als Multiplikator)
- Beschwerde-/ Konfliktmanagement als Kundenbindungsinstrument (Steigern Sie Ihre wahrgenommene Kompetenz durch lösungsorientierte Ansatzpunkte)
- Konstruktive Kundenkritik für Ihre Selbstreflexion: Stellen Sie die Zusammenarbeit zu Ihren Kunden immer wieder auf den Prüfstand

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett	0351 8322-332
Maria Tamme	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

---

### **Teilnehmergebühr**

einschließlich Arbeitsunterlagen: **350.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

### **Anmeldungen**

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

### **Rabattmöglichkeiten:**

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.