

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) 15.05.2025, 12.06.2025 in Dresden

Alternativtermin(e) 11.11.2025 - 09.12.2025 in Chemnitz

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Das anschließende Vertiefungstraining (Remote-Session) ist inklusive. Wir führen das Seminar mit Microsoft Teams durch; technische Mindestanforderungen: PC, Laptop oder mobiles Endgerät. Wir empfehlen Kamera, Mikrofon oder Headset. Sie erwerben mit der Buchung eine Nutzerlizenz.

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. Im Nachgang können Sie im Online-Auffrischungstraining Ihre Kenntnisse in 1 Stunde Remote-Session vertiefen. 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

Anmeldung zum Seminar:

Bestandskunden als Schlüssel zum Erfolg

- ☐ am 15.05.2025 - 12.06.2025 in Dresden (67-3511)
- ☐ am 11.11.2025 - 09.12.2025 in Chemnitz (22-2604)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail Kontakt@RKWcampus.de

Internet www.RKWcampus.de

Teilnehmer/in Funktion

Teilnehmer/in Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte Branche

E-Mail Datum/Unterschrift

Erfolgserlebnisse mit anderen Teilnehmenden werden geteilt und stellen somit einen weiteren Mehrwert für die Remote Session dar.

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.

Methodik

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

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:

Kerstin Wolffgramm	0351 8322-337
Anna-Maria Schuster	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **440.00 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.