

Heckl Consulting Hamburg

Mehr verkaufen mit modernen Methoden der Kundenbindung

2 Tage Intensivtraining

Um was es geht

Wirtschaftlicher Wandel und schärferer Wettbewerb erschweren es den Unternehmen, langfristig zu wachsen und Renditen zu erzielen. Bei sehr geringen Wachstum der Gesamtmärkte gibt es heute eine wesentlich grössere Auswahl von Produkten und Dienstleistungen.

Nur wer seinen Kunden Problemlösungen bietet, wer ihnen durch die Beziehung einen Mehrwert verschafft, wird einen treuen und somit rentablen Kundenstamm halten und ausbauen können.

Dieser Mehrwert soll aber nicht nur dem Kunden, sondern auch dem eigenen Unternehmen und seinen Mitarbeitern dienen. Um dieses zu erreichen ist ein erfolgreiches Kundenbindungsmanagement gefordert.

Zielgruppen

Dieser Lehrgang richtet sich an Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Innendienstleiter, Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, strategische Planung und Vertrieb sowie qualifizierte Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt.

Ihr persönlicher Nutzen

In diesem Seminar erlernen Sie zu fragen, was der Kunde wirklich will: Der Käufer bestimmt den Markt! Sie lernen, dem Kunden Problemlösungen anzubieten. Sie erlernen die Ziele und Aufgaben des Kundenmanagements sowie die Planung einer Kundenbeziehungsstrategie. Sie lernen, mit den Instrumenten der Kundenbindung zu arbeiten.



Mehr verkaufen mit modernen Methoden der Kundenbindung (2 Tage)

Hier lernen Sie

- Kundenbindungsinstrumente und deren Anwendung
- Die Gestaltung profitabler Kundenbeziehungen zielgerichtet einzusetzen
- Die Kundeninformationen für die langfristige Kundenbeziehung zu nutzen

Inhalt

- Grundlagen des Kundenbeziehungsmanagements
- Ziele und Aufgaben des Kundenbindungsmanagements
- Trends im CRM (Customer Relationship Management)
- Planung einer Kundenbindungsstrategie
- Einsatzbereiche und Komponenten von Kundenbindungsmanagements-Systemen
- Instrumente des Kundenbindungsmanagement
- Kunden-DATA-Base-Management
- After-Sales-Services und After-Sales-Management

Methoden

Interaktiver Vortrag, Diskussion und Übungen

Dieses Seminar können Sie als Inhouse Training buchen. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an. Buchungsnummer 2010-01-20-02

Heckl Consulting Hamburg

Werderstrasse 58
20149 Hamburg / Harvestehude
Telefon +49 40 4104643
Fax +49 40 448597
info@heckl-consulting.de
www.heckl-consulting.de