

## Kündiger – Holen Sie sich Ihre Kunden zurück!

Kunden wollen Sie verlassen? Die Zeiten, in denen es locker hieß "Reisende soll man nicht aufhalten!" sind sicher vorbei. Es lohnt sich, den Kunden von Ihnen und Ihren Leistungen - neu - zu überzeugen. Es lohnt sich, den Kunden zum Bleiben zu bewegen. Es lohnt sich, sich um diesen Kunden besonders zu bemühen.

Nur eine einige gute Gründe von vielen:

- Kunden, die gehen wollen, sind "Symptome", die auf Ihre Verbesserungspotenziale hinweisen.
- Zurückgewonnene Kunden sind meist - mehr noch als Beschwerdekunden - treue Kunden. Sie vermeiden negatives und fördern positives virales Marketing.
- Sie gewinnen einen künftigen Kunden mit wenig Aufwand.

Es lohnt sich daher, die "Extra-Meile" für und mit diesen Kunden zu gehen.

Hier eine Orientierung für das Training und Coaching Ihrer MitarbeiterInnen in der **Kundenrückgewinnung**:

### **Vorwissen:**

- Was bewegt den Kunden? Womit müssen Sie rechnen?
- Kündigungsgründe auf der faktischen, strategischen und emotionalen Ebene.
- Kundenerwartungen und wie Sie sie erfüllen: So nutzen Sie die "Psychologie" im Gespräch!



### **Vorbereitung:**

- Geben Sie dem Gespräch Struktur: Phasen und Steuerung im einwandorientierten Gespräch.
- Kundeninformationen optimal nutzen.
- Selbstmanagement: Umgang mit schwierigen Situationen und Ihre Positionierung im Gespräch.
- Emotionale, strategische und faktische Ebene: Was Sie tun müssen, um zu erfahren, was Ihren Kunden wirklich bewegt.
- Die wichtigsten Einwände und wie Sie sich darauf vorbereiten.
- Klarheit: Ziele und Lösungsstrategien für Rückgewinnungsgespräche.

### **Gesprächsführung:**

- So gestalten Sie einen wirkungsvollen Gesprächseinstieg.
- 6 Wege, wie Sie auch mit schwierigen Kunden aktiv den guten Draht aufbauen.
- Plus-Minus: Positive Emotionen aufbauen und negative Emotionen abbauen.
- Provozieren, vorwegnehmen, wertschätzen, auf der richtigen Ebene überzeugen: Konstruktiv anders mit Einwänden umgehen.
- Positionieren Sie sich richtig für Ihre neue Chance!
- "Schön, dass wir darüber gesprochen haben" reicht nicht! Ihr Weg zu mehr als nur einem positiven Gesprächsabschluss.

### **So geht es weiter:**

- Informationen und Lernerfahrungen aus der Kundenrückgewinnung nutzbar machen.
- Kunden-Re-Integration
- Die Bedeutung von Betreuung und Follow-Up in der Kundenrückgewinnung.
- Follow-Up Calls planen und durchführen.
- Besonderheiten des Follow-Up in der Kundenrückgewinnung.

**Es geht um Ihr Unternehmen:** Mittels einer vorgeschalteten Analysephase sammeln wir Informationen über Ihre Produkte, Ihre Kundentypen und die häufigsten Kündigungsgründe, die aktiv in das Training eingebunden werden. Ihre MitarbeiterInnen lernen anhand konkreter Gesprächssituationen, erproben und üben neue Gesprächstechniken und erarbeiten individuelle Argumentationen. Zahlreiche Gruppenarbeiten, Rollenspiele und Praxis an der Telefonübungsanlage gewährleisten einen erfolgreichen Transfer.

**Wenn Sie mehr wollen:** Ein anschließendes Training on the Job am Arbeitsplatz der einzelnen MitarbeiterInnen ermöglicht Ihnen über motivierendes Einzelfeedback den gewünschten Feinschliff und sichert langfristigen Trainingserfolg.

**Lassen Sie uns darüber reden!** Wir geben gerne ein Angebot ab, das auf Ihre Anforderungen und Voraussetzungen maßgeschneidert ist.