

## Firmeninterner Workshop

### „Kundenbindung mit Begeisterung“

Wir sind ein in Berlin/Brandenburg agierendes Beratungsunternehmen, welches in den Bereichen Vertriebscoaching, Vertriebsinnovation und Personalentwicklung sowie und der Personalvermittlung tätig ist.

Es gibt verschiedene Arten der Kundenbindung, doch die beste Möglichkeit einen bestehenden Kunden an das Unternehmen zu binden liegt darin, ihn zu begeistern.

Ein Kunde will heute begeistert werden. Lassen Sie Ihren Kunden also aufblühen. Wie Sie ein Bindungssystem konzipieren, das individuell auf Ihre Kundentypen zugeschnitten ist, erarbeiten wir in diesem Kurs. Fallbeispiele sind hierbei die Unternehmen der Teilnehmer.

#### Inhalte:

- Konzepterstellung zur ganzheitlichen Steuerung der Kundenbeziehungen
- Momente der Wahrheit in einer Kundenbeziehung
- Erarbeitung einer teilnehmerspezifischen Bindungsmatrix
- Schlanke Methoden zur Aufdeckung von Unzufriedenheitsaspekten
- Aufdeckung von Bindungslücken
- Kundenwertigkeit: Mehr Rendite mit Hoch-Potential-Kunden
- Praxisgerechte Instrumente zur Erhöhung der Bindungsintensität
- Konkrete Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Schaffung von Anbieter-Wechselbarrieren durch Erhöhung der Wechselkosten
- Kunden-Rückgewinnung durch frühzeitiges Gegensteuern bei Untreuesignalen

#### Zielgruppe:

Vertriebsmitarbeiter (M/W/D), Vertriebs-, Verkaufsleiter (M/W/D), Reklamationsbearbeiter (M/W/D)

#### Seminardauer: 5 Std.

**299,-€\* inkl. MwSt.**(inkl. Mittagssnack und Getränke), Änderungen und Irrtümer vorbehalten

QPS-Marketing-Gruppe  
Inhaber: Frank Saewe  
Lange Enden 29  
13437 Berlin  
Telefon: 030 - 521391070  
Fax: 030 - 521391079  
Web: [www.qps-marketing-gruppe.de](http://www.qps-marketing-gruppe.de)  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß §27 a  
Umsatzsteuergesetz: DE814134876

