



## 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 Mitarbeiter 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.
- 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.
- Emotionale, strategische und faktische Ebene: Was Sie tun müssen, um zu erfahren, was Ihren Kunden wirklich bewegt.
- 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!
- Motivation und Verbindlichkeit im Rückgewinnungs-Gespräch schaffen.
- "Schön, dass wir darüber gesprochen haben" reicht nicht! Ihr Weg zu mehr als nur einem positiven Gesprächsabschluss.

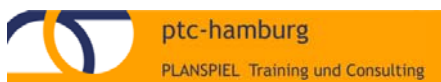
**So geht's weiter:**

- 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.

.....

Andere "schwierige" Themen, die wir gerne mit Ihren Mitarbeitern trainieren und coachen:

- Beschwerdemanagement - So gewinnen Sie aus Problemfällen Ihre besten Kunden.
- Mahnwesen
- Terminvereinbarung



**ptc-hamburg**

Bettina Burmester  
Grindelweg 11a  
20146 Hamburg  
Tel.: 040-2714 8607  
dialog@ptc-hamburg.de  
www.ptc-hamburg.de