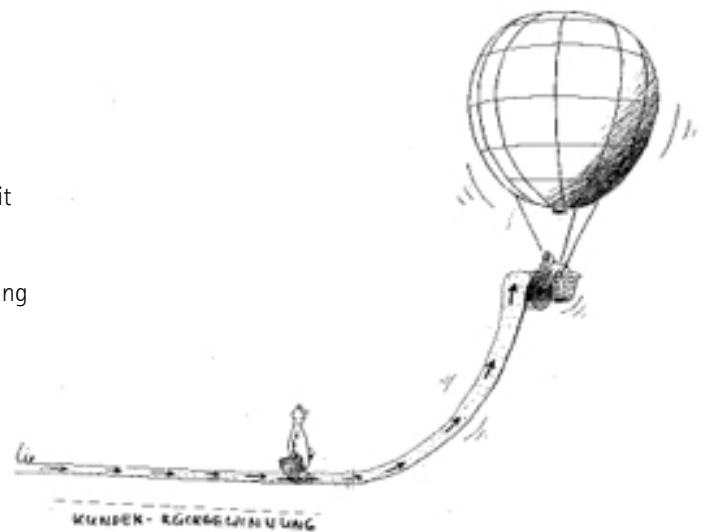


Potenziale ausschöpfen und Erträge sichern  
**Kundenrückgewinnung**

Der Kampf um den Kunden wird immer härter. Gleichzeitig verlieren manche Unternehmen jährlich 20 bis 30 Prozent ihrer Kunden. Nur 13 Prozent aller Unternehmen bestreiten ein systematisches Kundenrückgewinnungs-Management, obwohl der verlorene Kundenbestand ein Potenzial mit gewaltigen Ertrags-Chancen ist - ein weitgehend unentdecktes Potenzial! 9 von 10 Kunden können laut einer Studie zurückgewonnen werden. Das lohnt sich, denn die Loyalität und Rentabilität zurückgewonnener Kunden ist durchschnittlich höher als bei Neukunden. Also nutzen Sie Ihre Chance und lernen Sie, wie Sie Ihre verlorenen Kunden systematisch wieder zurück gewinnen und sich auf die psychologische Situation der verärgerten und verlorenen Kunden einzustellen haben.

**Themenschwerpunkte:**

- Identifizierung der verlorenen bzw. schlafenden Kunden
- Analyse der Verlustursachen
- Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen
- Der zielführende Dialog - Abbau von negativen Emotionen mit Hilfe von spezifischen Einwandsbehandlungs-Techniken
- Rückholangebote entwickeln und formulieren
- Lösungsstrategien für die systematische Kundenrückgewinnung
- Erfolgskontrolle und Optimierung
- Prävention bzw. Aufbau einer 2. Loyalität
- Fallstudien - Realisierung einer Rückgewinnungskampagne zu einem konkreten Anwendungsfall
- Erfolgsbeispiele und erfolgreiche Kampagnen aus verschiedenen Branchen



**Wir engagieren uns für:**

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Vertriebsaufgaben.

Fax: 0 81 52 | 39 61 658

**Anmeldung:**

Potenziale ausschöpfen und Erträge sichern  
**Kundenrückgewinnung**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 10.-11.01.12, Stuttgart | <input type="radio"/> 07.-08.05.12, Düsseldorf |
| <input type="radio"/> 06.-07.02.12, Berlin    | <input type="radio"/> 11.-12.06.12, Nürnberg   |
| <input type="radio"/> 29.-30.03.12, München   |  |

Arbeitszeiten:	Teilnahmegebühr:
1. Tag von 10:00 - 18:00 Uhr	980,-- Euro + MwSt.
2. Tag von 09:00 - 17:00 Uhr	

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K. - Verwaltung  
Hauptstr. 38B, D-82229 Seefeld  
Tel. 0 81 52 | 39 61 654, Fax 0 81 52 | 39 61 658  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_

