

New

# Kundenmanagement: Erfolgsstrategien für Kundenverwaltung und -betreuung

3h Fokus

 Live Online Training



3 Stunden

Preis : 340,00 € netto  
404,60 € inkl. 19 % MwSt.  
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nr.: 4838

In diesem Live Online Training erfahren Sie, wie entscheidend effektives Kundenmanagement für den nachhaltigen Unternehmenserfolg ist. Kunden kaufen meist nicht nur Produkte, sondern Lösungen und Beratung - deshalb ist es besonders wichtig, die Phase nach dem Verkaufsabschluss gezielt zu gestalten. In dieser Phase entstehen häufig neue Geschäftsmöglichkeiten mit bestehenden sowie potenziellen Neukunden - ihre Quantität und Qualität hängen maßgeblich von einem professionellen Kundenmanagement ab.

Der Schwerpunkt des Trainings liegt auf der Zeit nach dem Geschäftsabschluss und der Fähigkeit von Key Account Managern, dauerhaft Vertrauen aufzubauen und Kundenbeziehungen zu festigen:

- Stärken Sie die Kundenbindung durch langfristige Beziehungen, kontinuierliche Betreuung und gezieltes Engagement in entscheidenden Momenten des Kundenlebenszyklus.
- Lernen Sie, wie Sie Umsatzpotenziale durch gezieltes Upselling und Cross-Selling an relevanten Kontaktpunkten ausschöpfen können.
- Erfahren Sie, warum der Aufbau von Glaubwürdigkeit entscheidend ist, um neue Kunden durch Empfehlungen und die positiven Erfahrungen zufriedener Markenbotschafter zu gewinnen

Mit einem klaren Fokus auf Kundenzufriedenheit und Beziehungsmanagement können Unternehmen sich wirkungsvoll vom Wettbewerb abheben und nachhaltiges Wachstum erzielen.

## Wer sollte teilnehmen:

### Zielgruppe

KAMs im B2B-Bereich, Vertriebsmitarbeiter in komplexen Vertriebsprozessen, Personen mit Funktionen im Vertrieb und/oder Kundenmanagement in B2B-Unternehmen

### Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Live Online Training benötigen Sie ein Headset und eine stabile Internetverbindung.

## Trainingsprogramm

### Bestehende Kunden binden, pflegen und weiterentwickeln

- Sicherstellung einer erfolgreichen Implementierung der Kundenakquise
- Betreuung während des gesamten Lebenszyklus der erworbenen Lösung
- Aufbau von Beziehungen: Identifizierung und Management von "Touchpoints" auf der Customer Journey/Experience
- Steigerung des Umsatzes durch Upselling und Cross-Selling
- Umwandlung von Beschwerden und Herausforderungen in Verbesserungsmöglichkeiten

- Garantie der Verlängerung am Ende des Lebenszyklus der Lösung

### **Gewinnung neuer Kunden**

- Aufbau von Glaubwürdigkeit bei bestehenden Kunden
- Einholung von Referenzen zum Ausbau Ihrer Reputation auf dem Markt



### **Schulungsmethode**

Dieses trainergeführte Live Online Training gliedert sich in 3 Sequenzen. In der ersten Sequenz werden Sie interaktiv in das Thema eingeführt. Anschließend integrieren Sie das Gelernte in einer Selbstlernphase in den konkreten Kontext Ihres Arbeitsalltags. Zum Abschluss, in der dritten Sequenz, werden die Arbeitsergebnisse, begleitet durch den Trainer, in der Gruppe besprochen. Im Anschluss an die Live Online-Session stehen Ihnen weitere digitale Elemente zur Verfügung, die Sie bei der Umsetzung des Gelernten im Arbeitsalltag unterstützen.