



NEWS

TRAININGSKONZEPT LÖST KARDINALPROBLEM: **„Ausgeliehene“ Kunden zurückholen**

Die Vertriebsimpuls GmbH & Co. KG aus Lindau am Bodensee erhält am 14. November 2015 den Trainer- und Beraterpreis 2015 des BaTB (Bundesverband ausgebildeter Trainer und Berater). Geschäftsführer Achim Jaeger und sein Team konnten mit einem Konzept überzeugen, das ein Kernproblem löst: Wie lassen sich Kunden wieder zurückgewinnen? Entscheidend ist die Mentalität der mit der Rückgewinnung betrauten Mitarbeiter: Jaeger und Team zeigen ihnen, wie sie die Kunden als lediglich „ausgeliehene“ Kunden definieren, um so zu der inneren Kraft zu gelangen, sie zur Rückkehr zu bewegen.

Darum spricht Jaeger von Kundenleasing, nicht von Rückgewinnung. Denn „wer Kunden verloren hat und zurückgewinnen muss, geht mit einer Negativerwartung in das Kundengespräch. Kundenleasing hingegen meint: Der Kunde ist nicht verloren gegangen, der Wettbewerber hat ihn nur ausgeliehen, er muss durch geeignete Maßnahmen in den Kreis der ehemaligen Familie zurückgeholt werden.“ Zudem muss der gesamte Kundenkontakt auf die Motiv- und Nutzenstruktur des Kunden abgestimmt werden. Dies ist dem Auftraggeber der Trainingsmaßnahme, den Wuppertaler Stadtwerken, mithilfe von Vertriebsimpuls im hart umkämpften Energiemarkt gelungen. Die Mitarbeiter haben gelernt, die dominierenden Nutzererwartungen zu identifizieren und kundentypspezifische Gesprächsleitfäden zu entwickeln. Mit der „Kundenleasing“-Einstellung und der Merkmal-Vorteil-Nutzenargumentation ist es gelungen, 29,79 Prozent der verleasten Kunden zurückzuholen. Übliche Kundenrückholmaßnahmen erreichen höchstens eine Erfolgsquote von 4%: Die Effizienz des Kundenleasing-Ansatzes ist mehr als beeindruckend. www.vertriebsimpuls.de