

Intelligentes Bestandskundenmanagement (Präsenz)

Verkaufspotenziale ausschöpfen - Kundenbindung erhöhen

Pflege und Steuerung bestehender Kundenbeziehungen sind wesentliche Faktoren für den Vertriebs Erfolg. Viel Geld und Energie fließen in die Neukundengewinnung, um Wachstum zu generieren. Diese Bemühungen verpuffen, wenn dabei Bestandskunden nicht gleichzeitig an das Unternehmen gebunden und systematisch weiterentwickelt werden. Intelligentes Bestandskundenmanagement und maximale Kundenzufriedenheit schonen hierbei nicht nur die knappe Ressource Zeit, sie sichern damit auch zukünftige Erträge gezielt ab.

Inhalte

Die aktive Rolle des Vertriebsinnendienstes im Rahmen der Vertriebsstrategie

- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen finden.
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen.
- Reklamationen vertriebsstark nutzen.
- Angebote systematisch nachfassen.
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen.
- Von begeisterten Kunden Empfehlungen bekommen.
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren.
- Einfach in Kontakt bleiben und Beziehungen pflegen.

Die effektive Kundenanalyse

- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen.
- Stammkundenanalyse und Loyalität
- Die Erwartungshaltungen deiner Kundschaft übertreffen.

Instrumente der Kundenbindung

- So sorgst du für regelmäßige Kundenkontakte.
- Nutzung von Social Media, um Touchpoints zu schaffen.
- Einbinden von KI für individuelle, passgenaue Ansprache.
- Telefonische "Kundenbesuche" im Rahmen der Kundenbindung.
- Verlorene Kunden zurückholen: Comeback-Gespräche souverän führen.

Kommunikation und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor zum Kunden

- Unterschiedliche Kunden auf der Beziehungsebene erreichen.
- Nutzen- und Lösungsorientierung im Vertrieb.
- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen nutzen.
- Die eigene 'Marke' schärfen und pflegen.
- Kundenprofiling für maßgeschneiderte Kommunikation.
- Empfehlungsmarketing über den persönlichen Social Media Auftritt.

Zusammenarbeit Außen- und Innendienst

- Das Zusammenspiel im Selling-Team.
- Ansprechbar für den Kunden sein.
- Informationsfluss im Vertriebsteam sicherstellen.
- So organisierst du Erfolg.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

In diesem Seminar erfährst du, wie du durch aktiven Vertriebsinnendienst und intelligente Planung ein professionelles Bestandskundenmanagement schaffst.

Du lernst und trainierst, wie du ...

- die Entwicklungspotenziale deiner Kunden im Hinblick auf Cross- und Upselling erkennst und nutzt,
- die verschiedenen Ansätze der Kundenanalyse und die Instrumente der Kundenbindung effektiv für deinen Erfolg einsetzt,
- deinen Kundenstamm gezielt segmentierst, Abwanderungspotenzial rechtzeitig erkennst und diese Erträge für dein Unternehmen aktiv sicherst,
- deine Gesprächsführungskompetenz für noch mehr Souveränität im Kundenkontakt optimierst,
- Touchpoints auf effiziente Art schaffst,
- dazu beiträgst, die Zusammenarbeit mit Außendienst und (Key) Account Management zu optimieren.

Methoden

Trainer-Input, Bearbeitung eigener Praxisfälle, Fall- und Best-Practice-Beispiele, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächstrainings anhand von Praxisbeispielen, Feedback, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Innendienstverkäufer:innen, Verkäufer:innen im Außendienst sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des:der für den Vertrieb verantwortlichen Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in, Selbstständige, Projektleiter:in.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:innen



Nadine Menzl

Ich bin Nadine Menzl, Trainerin, Coach und Geschäftsführerin. Seit vielen Jahren begleite ich Menschen in Führung und Vertrieb dabei, echte Kommunikation zu leben, psychologische Sicherheit zu schaffen und Teamarbeit produktiver zu machen. Meine Trainings sind praxisnah, bodenständig und mit Augenzwinkern – damit

Führungskräfte und Teams nicht nur verstehen, sondern direkt spürbar anders handeln.
Ich bin überzeugt, dass das Wissen über Systeme und psychologische Phänomene zu entspannter Zusammenarbeit führt.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

09.-10.07.2026

Stuttgart

Veranstaltungsort

Mövenpick Hotel Stuttgart Airport

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 09.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 10.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/2575

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2575

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de

Intelligentes Bestandskundenmanagement (Live-Online)

Verkaufspotenziale ausschöpfen - Kundenbindung erhöhen

Pflege und Steuerung bestehender Kundenbeziehungen sind wesentliche Faktoren für den Vertriebs Erfolg. Viel Geld und Energie fließen in die Neukundengewinnung, um Wachstum zu generieren. Diese Bemühungen verpuffen, wenn dabei Bestandskunden nicht gleichzeitig an das Unternehmen gebunden und systematisch weiterentwickelt werden. Intelligentes Bestandskundenmanagement und maximale Kundenzufriedenheit schonen hierbei nicht nur die knappe Ressource Zeit, sie sichern damit auch zukünftige Erträge gezielt ab.

Inhalte

Die aktive Rolle des Vertriebsinnendienstes im Rahmen der Vertriebsstrategie

- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen finden.
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen.
- Reklamationen vertriebsstark nutzen.
- Angebote systematisch nachfassen.
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen.
- Von begeisterten Kunden Empfehlungen bekommen.
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren.
- Einfach in Kontakt bleiben und Beziehungen pflegen.

Die effektive Kundenanalyse

- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen.
- Stammkundenanalyse und Loyalität
- Die Erwartungshaltungen deiner Kundschaft übertreffen.

Instrumente der Kundenbindung

- So sorgst du für regelmäßige Kundenkontakte.
- Nutzung von Social Media, um Touchpoints zu schaffen.
- Einbinden von KI für individuelle, passgenaue Ansprache.
- Telefonische "Kundenbesuche" im Rahmen der Kundenbindung.
- Verlorene Kunden zurückholen: Comeback-Gespräche souverän führen.

Kommunikation und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor zum Kunden

- Unterschiedliche Kunden auf der Beziehungsebene erreichen.
- Nutzen- und Lösungsorientierung im Vertrieb.
- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen nutzen.
- Die eigene 'Marke' schärfen und pflegen.
- Kundenprofiling für maßgeschneiderte Kommunikation.
- Empfehlungsmarketing über den persönlichen Social Media Auftritt.

Zusammenarbeit Außen- und Innendienst

- Das Zusammenspiel im Selling-Team.
- Ansprechbar für den Kunden sein.
- Informationsfluss im Vertriebsteam sicherstellen.
- So organisierst du Erfolg.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

In diesem Seminar erfährst du, wie du durch aktiven Vertriebsinnendienst und intelligente Planung ein professionelles Bestandskundenmanagement schaffst.

Du lernst und trainierst, wie du ...

- die Entwicklungspotenziale deiner Kunden im Hinblick auf Cross- und Upselling erkennst und nutzt,
- die verschiedenen Ansätze der Kundenanalyse und die Instrumente der Kundenbindung effektiv für deinen Erfolg einsetzt,
- deinen Kundenstamm gezielt segmentierst, Abwanderungspotenzial rechtzeitig erkennst und diese Erträge für dein Unternehmen aktiv sicherst,
- deine Gesprächsführungskompetenz für noch mehr Souveränität im Kundenkontakt optimierst,
- Touchpoints auf effiziente Art schaffst,
- dazu beiträgst, die Zusammenarbeit mit Außendienst und (Key) Account Management zu optimieren.

Methoden

Trainer-Input, Bearbeitung eigener Praxisfälle, Fall- und Best-Practice-Beispiele, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gesprächstrainings anhand von Praxisbeispielen, Feedback, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Innendienstverkäufer:innen, Verkäufer:innen im Außendienst sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des:der für den Vertrieb verantwortlichen Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in, Selbstständige, Projektleiter:in.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:innen



Nadine Menzl

Ich bin Nadine Menzl, Trainerin, Coach und Geschäftsführerin. Seit vielen Jahren begleite ich Menschen in Führung und Vertrieb dabei, echte Kommunikation zu leben, psychologische Sicherheit zu schaffen und Teamarbeit produktiver zu machen. Meine Trainings sind praxisnah, bodenständig und mit Augenzwinkern – damit

Führungskräfte und Teams nicht nur verstehen, sondern direkt spürbar anders handeln.
Ich bin überzeugt, dass das Wissen über Systeme und psychologische Phänomene zu entspannter Zusammenarbeit führt.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

01.-02.03.2027

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Montag, 01.03.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 02.03.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32398

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2575

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de