



Praxisbeispiel zur Kundenrückgewinnung

Es ist **kostengünstiger, kurzfristig zu realisieren und viel leichter** ehemalige Kunden zurückzuholen als neue Kunden zu gewinnen!

In den meisten Unternehmen wird die strategische Kundenrückgewinnung nicht konsequent verfolgt, da schlichtweg die Ressourcen fehlen. Dabei zeigt eine vom Marktforschungsinstitut Ciao GmbH durchgeführte Studie zum Kundenservice in Deutschland, dass nur 12 Prozent der Befragten unter keinen Umständen zu ihrem ehemaligen Geschäftspartner zurückkehren wollten.

Die vorrangig emotionalen Aspekte auf die Frage was ein Unternehmen tun müsste, um Sie als Kunden zurückzugewinnen lauten wie folgt:

- 28% - zeigen, dass ihnen der Kunde wichtig ist.
- 24% - zeigen, dass sich ihr Kundenservice verbessert hat.
- 20% - Gutscheine oder Preisnachlass anbieten.
- 15% - sich beim Kunden entschuldigen und sicherstellen, dass Fehler behoben wurden.
- 12% - nichts, ich werde nie zurückgehen.

Es gilt also die Gründe für den Nichtkauf herauszufinden um so die Geschäftsbeziehung wieder aufleben zu lassen. Das bindet wertvolle Kapazitäten, kostet Zeit und oftmals zusätzliche Nerven.

OfficeCall Telefonmarketing liefert die notwendige Unterstützung die Ursachen aufzudecken. Nach der Identifizierung der "verloren Schäfchen" folgt:

1. die Analyse der Verlustursachen
2. die Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen
3. eine Erfolgskontrolle und die Optimierung
4. die Prävention von Kundenverlusten

Oft lässt sich diese intensive Betreuung der abwandernden Kunden kaum zusätzlich zum Tagesgeschäft abbilden. Es bedarf eines klaren Konzeptes und eine konsequente Umsetzung. Sie stellen fest, dass etliche Ihrer Kunden im vergangenen Jahr nicht bei ihnen bestellt haben. Das kann verschiedene Ursachen haben:

Besteht aktuell kein Bedarf, ist ihr Kunde mit dem Service oder der Qualität ihrer Produkte unzufrieden, liegt es am Preis oder an der wirtschaftlichen Situation des Kunden?

Für unsere Kunden aus den Projekten der Kundenrückgewinnung rufen wir regelmäßig all diese Unternehmen an, die länger als zwei Jahre nicht bei ihm bestellt haben.

Wir erfahren die Gründe des Nichtkaufes.

Nach der vereinbarten Zeit von beispielsweise drei Monaten, hat OfficeCall Telefonmarketing 1.200 Kunden, die in 2017/2018 nicht gekauft haben, mehrstufig kontaktiert. Durch Telefonmarketing vereinbaren wir direkt Termine mit dem Außendienst und erfahren bei welchem Kunden aktueller Bedarf besteht. Bei dem Großteil aller Kontakte bringen wir in Erfahrung warum nicht mehr gekauft wird. Darüber hinaus erhalten Unternehmen direkt ein aktuelles Angebot und es können Neubestellungen entgegen genommen werden. Durch unsere kontinuierliche und professionelle Telefonie bleiben Sie immer im Gespräch. Außerdem aktualisieren wir alle kundenrelevanten Informationen in Ihrer Datenbank.

So werden durch OfficeCall Telefonmarketing aus "verlorenen Schäfchen" Bestandskunden und der Lebenszyklus Ihrer Kunden wird auf ein Maximum erhöht.

Wann startet ihre Kundenrückgewinnungsaktion?!

Sprechen sie uns an, wir sind auf einen Fachaustausch mit ihnen gespannt und freuen uns auf einen bereichernden Dialog.

JETZT Kontakt aufnehmen und durchstarten!

Klicken Sie [hier](#), um einen Rückruf einzustellen oder rufen Sie direkt 0251-237763-0 an und sprechen Sie mit Hildegard Böckenholt!

Für mehr Kundenaufträge – höheren Umsatz – steigenden Gewinn!

Mit besten Grüßen aus Münster

Hildegard Böckenholt

Geschäftsführerin

OfficeCall Telefonmarketing GmbH