

✓ Kundenbetreuung/Kundenbindung → Das wichtigste Kapital bei Ihnen!

- **Wie groß (Anzahl) ist derzeit Ihr Kundenstamm? Gesamtkunden? Aktiv Kunden?**
- **Wie viele Nicht-kaufende Kunden (kein Umsatz in den letzten 2 Jahren) leben derzeit in Ihrer Datenbank?**
- **Kennen Sie Ihre Kundenabwanderungsquote pro Jahr? Wie hoch ist diese?**

Kunden sind das wichtigste Kapital für Unternehmer und nur wer sich regelmäßig um sie kümmert, hat zufriedene und treue Stammkunden. Das ist sehr zeitintensiv, benötigt Disziplin und gute Kommunikationskenntnisse. Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung mit verschiedenen Zielgruppen, wissen wir ganz genau, wie wir unsere Kompetenz und unseren Charme einsetzen, um Ihre anspruchsvollen Kunden optimal zu betreuen und an Ihr Unternehmen zu binden. Ohne Kundenakquise verliert ein Unternehmen im B2B-Bereich durchschnittlich 15% bis 35 % seiner Kunden pro Jahr, oftmals ohne, dass es überhaupt bemerkt wird! (Quelle: B2B Manager vom 20.10.2016 <https://www.saxoprint.de/b2bmanager/b2b-relations/kundenakquise-b2b/>)

Konzentrieren Sie mit uns Ihre Kräfte verstärkt auf das Halten von Kunden. Eine Kundenbeziehung wird häufig erst nach einem längeren Zeitraum profitabel. Entscheidend ist, dass gerade Stammkunden Ihrem Unternehmen sehr viel Vertrauen entgegenbringen, auf das Sie aufbauen sollten. Der Stammkunde ist eher bereit auf andere Produkte oder Services Ihres Betriebes zurückzugreifen, weil er diesen kennt. Deshalb pflegen wir diese entsprechend, damit der Kundenwert maßgeblich zu Ihrem Unternehmenserfolg beiträgt.

Durch eine Langzeitbetreuung von mindestens 12 Monaten kann durchaus ein Kundenzuwachs von 8%-10% entstehen.

Beispiel:

Neukundengewinnung durch Aktivverkauf in Verbindung mit Kundenbindung und Kundenbetreuung
 Im Durchschnitt kontaktieren/betreuen wir 1.500 Adressen pro Monat (Wiedervorlage aus Kunden und Interessenten und neuen Adressen für die Neukundengewinnung) kontaktiert in reinem Aktivverkauf mit einer **Auftragserfolgsquote** von durchschnittlich **10%**

Interesse: 25 %

Tendenz deutlich steigend, da gewonnene Kunden durch kontinuierliche Betreuung regelmäßig weiter bestellen und der Kunde durch Zusatzverkäufe „ausgebaut“ wird.

Ab 2015 betreuen wir den kompletten Kundenstamm (ca. 8.000 Adressen) und zusätzlich übernehmen wir die Akquise-Telefonie für die Muttergesellschaft (ca. 10.000 Adressen).

*Nach den ersten 2 Jahren wurde ein **Umsatz** von **über 1,5 Mio. €** erreicht (wir starteten mit 0 € Umsatz!!).*

Mittlerweile verantworten wir einen Gesamtumsatz von über 10 Mio.€ pro Jahr.

In diesem Beispiel:

Wenn Sie nichts tun

→ 10 Mio. € NICHT gemachter Umsatz + Kundenabwanderung jedes Jahr, d.h. noch weiterer Umsatzverlust

Ihr Invest

Ihr Zusatzumsatz (nach 4 Jahren) + Imagegewinn

→ 500.000€

→ 10 Mio. € + Nachverkäufe in den folgenden Jahren

Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. Wir **gehören zu Ihnen!**
 - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf Erfahrungen und Fachkompetenz und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Permanente Kundenbetreuung** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub.
 - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, wird die Kundenbetreuung meistens für diesen Zeitraum eingestellt. Also fängt man von vorne an und hat Zeitverluste in der Akquise. Unsere Teams sind so aufgestellt, dass eine permanente Kundenbetreuung garantiert wird.
- **Objektiver Blick** auf Kunden und Unternehmen.
 - ➔ Wir telefonieren objektiv und sämtliche Informationen werden an Sie weitergegeben. „Klüngerei“ unter Kollegen, Außendienst und Kunden entfällt bei uns.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für Rückrufe zur Verfügung steht.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
 - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar.** Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
 - ➔ **„Learning by doing“** – Das Fachwissen baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet! **Versprochen!!**
- Es wird immer die **Persönlichkeit** und das **Vertrauen** gekauft – niemals das Fachwissen!!
 - ➔ Und genau deshalb sind wir so **gut** in dem, was wir machen. Persönlichkeitsweiterentwicklung wird bei uns großgeschrieben. Dazu investieren wir jährlich einige tausend Euro und arbeiten mit einem externen Trainer.
- **Zusätzlicher Umsatz** und **zusätzliche Kunden** für Ihr Unternehmen.
 - ➔ Wir **schöpfen** alle vorhandenen Potenziale **aus**, um Upselling und **Sortimentsvertiefung** bei Ihren Kunden zu erzielen.
- Wir **beobachten den Markt**, um rechtzeitig Kundenwünsche und Marktveränderungen zu erkennen.
- Wir verbessern Ihre Kundenbindung durch regelmäßigen Kundenkontakt (**Zuverlässigkeit** und **Wertschätzung** bleiben dem Kunden immer in Erinnerung!) und durch eine intelligente Kommunikation mit persönlicher Note.
- Wir akquirieren **kompetent** und belegen eine **umfassende Dokumentation**, um Verkaufserfolge sichtbar zu machen.
- Wir garantieren ein umfassendes Kundenmanagement für den **bestmöglichen Auf- und Ausbau des Kundenkreises**, besonders im Bereich der **Kundenbindung**.