

✓ Kundenrückgewinnung → eine günstige Alternative!!

- **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?**

Wer kontrolliert kontinuierlich, ob seine Kunden noch regelmäßig kaufen? Viele Unternehmer bemerken gar nicht, dass die Anzahl ihrer kaufenden Kunden stetig abnimmt. Durch Phase K! inspiriert, wird das Kaufverhalten überprüft und durch eine individuelle und persönliche Ansprache können Kunden gezielt zurückgewonnen werden. Der Zeitaufwand ist um ein Vielfaches geringer als einen neuen Kunden zu gewinnen. Denn in der Vergangenheit wurde schon erfolgreich zusammengearbeitet. Die unterschiedlichen Gründe für eine Abwanderung werden selbstverständlich dokumentiert und dienen ebenfalls der Service-Optimierung. In Verbindung mit Abfragen zu neuen Investitionszeitpunkten und Kundenzufriedenheitsabfragen ist die Rückgewinnung eine sehr günstige Alternative zur Neukundengewinnung.

Die Rückgewinnungsquoten im Bereich Terminierungen bei uns liegen nach einem Jahr bei ca. 30%-40% - in einem Projekt hatten wir sogar eine Terminierungsquote von 60% hingelegt. Geht es um die aktiven/direkten Rückgewinnungsquoten, liegen diese bei ca. 10%-20% nach einem Jahr.

Beispiel:

*Wir erhalten von Ihnen eine Excel-Datei mit **500 Kunden**, die in **den letzten 2 Jahren nicht mehr bestellt** haben. Diese 500 Kunden telefonieren wir im Durchschnitt 4 Mal in 12 Monaten an. Den einen Kunden 7 Mal, da er großes Interesse hat, wieder bei Ihnen zu bestellen, den anderen nur 1 Mal, da er uns seinen Abwanderungsgrund verrät. Im Durchschnitt also 4 Kontakte (Ergebnisse) je Kunde. Im Jahr sind das also 2.000 Kundenkontakte. Nun erreicht man den Kunden im Durchschnitt erst nach 3-7 Wahlversuchen. Kennen Sie selbst, Besprechung, Urlaub, krank, grad nicht am Platz usw. usw. Das bedeutet also nach meiner Berechnung **10.000 Anrufe!!!** pro Jahr, die immer eine Vorbereitung brauchen und auch dokumentiert werden.*

*Wir unterstellen in diesem Beispiel die telefonische Betreuung/Terminierung im Elektrogroßhandel. Der Außendienst übernimmt den Kunden nach Termin, der **durchschnittliche Umsatz pro Kunde/Jahr** liegt bei 25.000€.*

*500 Kunden – 10% Ausschuss (=50 Kunden), bleiben noch 450 für die Rückgewinnung -- 56% Interesse (=252 Kunden) –davon machen 80% einen Termin (=202 Kunden - DAS entspricht einer Terminierungsquote von 40,4%), von diesen Terminen sind 50% erfolgreich (=101 Kunden) und 50% platzieren einen Auftrag beim Außendienst, dann sind das 51 zurückgewonnene Kunden!!! **10% der nicht kaufenden Kunden** konnten also **zurückgewonnen** werden!! Mit einem durchschnittlichen Kundenumsatz von 25.000€ pro Jahr sind das bei mir **1.275.000 € zurückgewonnener Umsatz!***

Die übrigen 399 Kunden verbleiben in der Akquise für weitere Terminvereinbarungen im ersten Jahr unserer Zusammenarbeit. Nach 12 Monaten entscheiden Sie, ob wir an den Kunden weiter dranbleiben und selektieren den zu betreuenden Kundenstamm aus. Könnte bedeuten, dass wir 200 von der Jahresbetreuung übernehmen und 300 neue „nicht mehr bestellende“ Kunden-Adressen von Ihnen erhalten. Und so geht das dann Jahr für Jahr, für Jahr...und die zurück gewonnenen Kunden platzieren Nachkäufe, d.h. Ihr Invest wird immer geringer und der Umsatz steigt. Ganz einfach!

In diesem Beispiel:

Wenn Sie nichts tun

→ 1.275.000€ nicht gemachter Umsatz

Ihr Invest

→ 100.000€

Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn

→ 1.275.000€

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 Kundenrückgewinnung** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub.
 - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, wird die Rückgewinnung 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 Kundenrückgewinnung garantiert wird.
- **Objektiver Blick** auf Kunden und Unternehmen.
 - ➔ Wir telefonieren objektiv und sämtliche Informationen werden an Sie weitergegeben. „Klüngelei“ 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 die Abwanderungsgründe Ihrer Kunden zu erfahren und den Kunden zurück zu gewinnen.
- 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 Kundenrückgewinnung.