Training

# Professionelles Bestandskundenmanagement

Kundenbindung nachhaltig sichern und Verkaufspotenziale zielorientiert ausschöpfen

DORIS STEIN-DOBRINSKI

Führungskräfte- &
Vertriebstrainerin
Business Coach

# Training

## Ihr Nutzen

Die effiziente Pflege und Steuerung bestehender Kundenbeziehungen ist ein wesentlicher Faktor für Ihren Vertriebserfolg. Häufig wird in Unternehmen viel Kraft in die Gewinnung von Neukunden investiert. Das ist zweifelsfrei nötig, um kontinuierliches Wachstum zu generieren.

Diese Bemühungen verpuffen jedoch, wenn dabei die Bestandskunden nicht gleichzeitig an das Unternehmen gebunden und systematisch weiterentwickelt werden. Im Sinne eines ganzheitlichen Betreuungsansatzes spielt dabei auch die exzellente Zusammenarbeit von Außen- und Innendienst eine entscheidende Rolle.

Professionelles Bestandskundenmanagement schont nicht nur die knappe Ressource Zeit, Sie sichern damit auch zukünftige Erträge gezielt ab. Nutzen Sie die bereits vorhandene Vertrauensbasis und sorgen Sie durch maximale Kundenzufriedenheit für noch bessere Vertriebsergebnisse.

Doris Stein-Dobrinski
www.doris-stein-dobrinski.de
mail@doris-stein-dobrinski.de

Gartenstraße 34
D-91091 Großenseebach

fon +49 (0)9135 735 87 77
fax +49 (0)9135 735 87 75
mobil +49 (0)172 894 54 43

# Training

## Ihr weiterer Nutzen

- Sie erhalten Einblick in die verschiedenen Ansätze der Kundenanalyse und erarbeiten sich Ihre eigene erfolgreiche Strategie im Kontakt zu Ihren Kunden.
- Sie können Ihren Kundenstamm gezielt segmentieren, erkennen Abwanderungspotenzial rechtzeitig und können diese Erträge für Ihr Unternehmen zukunftsorientiert sichern.
- Sie machen sich die Bedeutung eines aktiven Vertriebsinnendienstes für den Unternehmenserfolg bewusst.
- Sie trainieren Ihre Gesprächsführungskompetenz für noch mehr Souveränität im Kundenkontakt.
- Sie erkennen die Entwicklungspotenziale Ihrer Kunden im Hinblick auf Cross- und Upselling.
- Sie erarbeiten sich im Training eine effektive Strategie und schaffen durch intelligente Planung ein professionelles Bestandskundenmanagement.
- Damit tragen Sie im Vertriebsalltag aktiv dazu bei, zufriedene Kunden dauerhaft zu binden und das Ergebnis nachhaltig zu steigern.

Doris Stein-Dobrinski
www.doris-stein-dobrinski.de
mail@doris-stein-dobrinski.de

Gartenstraße 34
D-91091 Großenseebach

fon +49 (0)9135 735 87 77
fax +49 (0)9135 735 87 75
mobil +49 (0)172 894 54 43

# Training

## Ziele und Inhalte

**Die aktive Rolle des Vertriebsinnendienstes im Rahmen der Vertriebsstrategie**

- Vertriebsansätze in täglichen Kundengesprächen finden
- Angebote systematisch nachfassen
- Reklamationen vertriebsstark nutzen
- Cross- und Upselling-Potenziale gezielt ansprechen
- Vertriebskampagnen/Marketingaktionen unterstützen
- Abschlüsse selbstständig vorbereiten und generieren

**Die effektive Kundenanalyse**

- Strategien und Bewertungsmodelle zur Kundendifferenzierung
- Portfolio-Analyse: Geschäftsentwicklungsstrategien unterstützen
- Die Erwartungshaltungen Ihrer Kunden übertreffen

**Instrumente der Kundenbindung**

- Profis sorgen für regelmäßige Kundenkontakte
- Gesprächstypen im Beratungsansatz des Relationship Management
- Telefonische Kundenbesuche im Rahmen der Kundenbindung

Doris Stein-Dobrinski
www.doris-stein-dobrinski.de
mail@doris-stein-dobrinski.de

Gartenstraße 34
D-91091 Großenseebach

fon +49 (0)9135 735 87 77
fax +49 (0)9135 735 87 75
mobil +49 (0)172 894 54 43

# Training

- So holen Sie verlorene Kunden zurück: Comeback-Gespräche souverän führen

**Kommunikation und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor zum Kunden**

- Wie Sie unterschiedliche Kunden auf der Beziehungsebene erreichen
- Nutzen- und Lösungsorientierung im Vertrieb
- Aktiv mit dem Kunden arbeiten – so meistern Sie diese (neue) Herausforderung

**Zusammenarbeit Außen- und Innendienst**

- Das Zusammenspiel im Selling-Team
- Ansprechbar für den Kunden sein
- Sicherstellung des Informationsflusses
- So organisieren Sie den Erfolg

Doris Stein-Dobrinski
www.doris-stein-dobrinski.de
mail@doris-stein-dobrinski.de

Gartenstraße 34
D-91091 Großenseebach

fon +49 (0)9135 735 87 77
fax +49 (0)9135 735 87 75
mobil +49 (0)172 894 54 43

# Training

## Die Zielgruppe

Fachkräfte aus dem Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Vertriebsassistenz und -sekretariat. Angesprochen werden auch Innendienstverkäufer, Außendienstmitarbeiter, Selbstständige, Projektleiter.

## Methoden

Praxisorientiertes, vertriebsrelevantes Präsenztraining: Trainer-Input, Fall-/Best-Practice-Beispiele, Übungen, Gesprächstrainings an von Praxisbeispielen, Feedback,  Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

## Inhouse-Training

## Teilnehmerzahl

Maximal 12 Personen

## Dauer

2 Tage

## Seminar-Ort

Wird durch den Kunden festgelegt

## Termin

Nach Absprache

Doris Stein-Dobrinski
www.doris-stein-dobrinski.de
mail@doris-stein-dobrinski.de

Gartenstraße 34
D-91091 Großenseebach

fon +49 (0)9135 735 87 77
fax +49 (0)9135 735 87 75
mobil +49 (0)172 894 54 43

# Referenzunternehmen

- Baumann Automationssysteme GmbH
- bbw – Gesundheit und Pflege
- Bundesimmobilien
- CIP GmbH
- Commerzbank AG
- Dana Power Technologies Group
- Deutsche Bank AG
- Fujitsu
- Fraunhofer IWU
- GFD Gesellschaft für Dichtungstechnik mbH
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Medtronic GmbH
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Schaeffler Technologies AG und Co.KG
- Sparkassensektor
- Starck GmbH
- swb AG
- TIM Consult GmbH

# Referenzprojekte

- **Verkaufstraining für Techniker und Ingenieure:** Erfolgreicher Verkauf von erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen (IT-Systemhäuser, Mobilfunk, Automobilzulieferer, Versorger, Hydrauliktechnik, Pumpensysteme, Maschinenbau, Anlagen- und Medizintechnik)
- **Vertriebstrainings im Bankensektor:** Expertenberatung, Konzeption, Training und Coaching im Segment Private Kunden, der Mittelstandsbank und im Bereich Firmenkunden
- **Neukundengewinnung in der Dienstleistungsbranche:** Kundenportfolioanalyse, Strategieentwicklung, Umsetzungsberatung und Gesprächstraining (Empfehlungsmarketing) in unterschiedlichen Branchen
- **Professionelles Bestandskundenmanagement:** Cross- und Up-Selling, Empfehlungsmarketing, Zusammenarbeit im Vertriebsteam in unterschiedlichen Branchen (Dienstleistung und B2B)
- **Die Führungskraft als Vertriebscoach:** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte
- **Kunden- und Serviceorientierung:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien)
- **Vertriebscoaching und Training-on-the-Job:** Umsetzungsbegleitung am Arbeitsplatz

# Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Vertriebstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus vielen Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, EON AG, Siemens AG) als auch erfolgreiche mittelständische Unternehmen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche (Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft) sowie der B2B Bereich (Automobilzulieferer, Versorger, Hydrauliktechnik, Pumpensysteme, Maschinenbau, Anlagen- und Medizintechnik, uvm.).

Sie erleben aktivierende und praxisnahe Trainings. Wir beziehen dabei Ihre Praxisfälle ein und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Verkaufsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

## Kontakt:

Doris Stein-Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 77
mobil: +49 (0)1 72 – 8 94 54 43
Internet: www.doris-stein-dobrinski.de
E-Mail: mail@doris-stein-dobrinski.de