

Die Kundenrückgewinnung – Ein Prozess mit grossen Erfolgschancen!

Warum wenden sich Kunden von einem Unternehmen ab? Die Gründe liegen nicht immer sichtbar auf der Hand aber Tatsache ist, dass es in 90% aller Unternehmen vorkommt. Dabei muss die Ursache nicht immer im Verschulden des Unternehmens gesucht werden. Ein Personalwechsel im Management, neue Allianzen oder aktive Mitbewerber sind oft entscheidende Auslöser. Die häufigsten Ursachen finden sich jedoch immer noch in der fehlerhaften Auftragsabwicklung, sowie einer mangelhaften Kundenbetreuung. Ist der Kunde einmal weg wird er oft vergessen, ja sogar aus der Adressdatenbank gelöscht. Eine Tat die sich rächen kann!

Die Kundenrückgewinnung wird zu oft vernachlässigt, dabei besteht gerade hier ein enormes Potenzial. Welche Gründe sprechen dagegen, dass ein abgesprungener Kunde wieder gewonnen werden kann? Die Chancen auf Erfolg sollten nicht unterschätzt werden, und wer zudem die Kosten für die Kundenrückgewinnung mit denen der Neukundenakquisition vergleicht wird feststellen, dass diese um einiges tiefer liegen.

Die Kundenrückgewinnung kann Auslöser vieler Ursachen sein. So sind Personalwechsel im Management eine gute Gelegenheit, den Kontakt wieder zu aktivieren. In jedem Fall empfiehlt sich ein systematisches Vorgehen.



Kundenselektion

Die Kundendatenbank ermöglicht einen raschen Überblick, und ist mitunter das effektivste Hilfsmittel potenzielle Kunden für eine Rückgewinnung zu eruieren. Fehlen diese Daten - was einige Fragen aufwerfen sollte - müssen andere Wege zur Selektion beschritten werden. Aber auch andere Vorgehensarten sind relativ einfach und effektiv, beispielsweise können in vielen Fällen interne- oder ehemalige Mitarbeitende weiterhelfen.

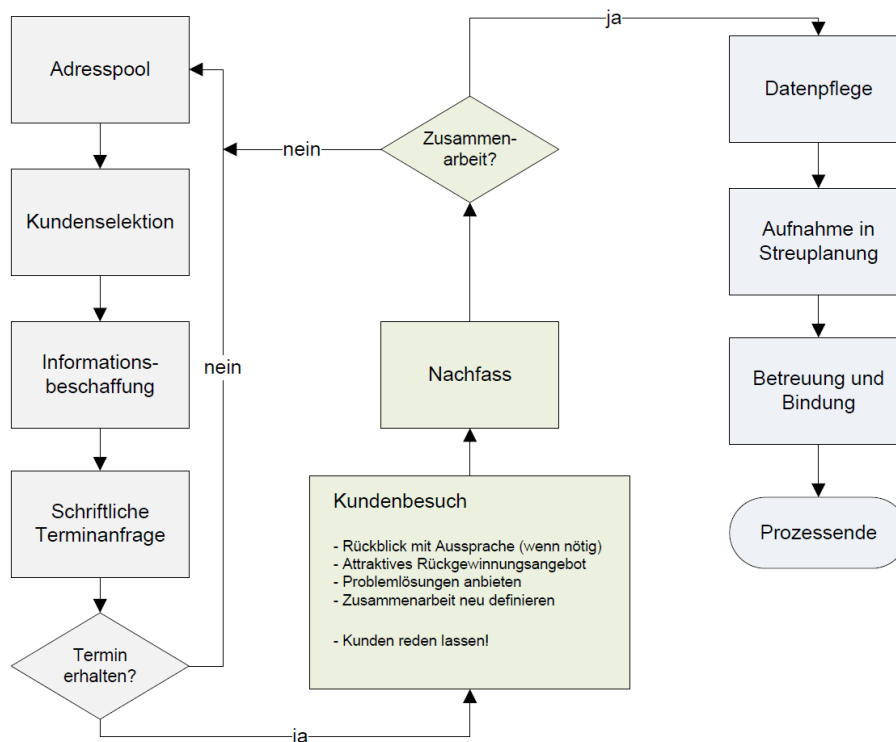
Informationsbeschaffung

Wer sich optimal auf ein bevorstehendes Gespräch vorbereiten möchte, muss über fundierte Informationen verfügen. Ein sachliches Argumentarium, wird sich dabei in jedem Fall als hilfreiche Unterstützung erweisen.

- » Was war der Anlass der zur Abwanderung führte?
- » Können allfällige Probleme die zur Abwanderung geführt haben, beseitigt werden?
- » Sind neue Entscheidungspersonen im Unternehmen tätig?
- » Müssen Altlasten aus der Vergangenheit aufgearbeitet werden?

Planbare Aktionen

Arbeitsabläufe die sich mehrmals wiederholen – und die Kundenrückgewinnung sollte einer davon sein - sollten standardisiert und dokumentiert sein. Dies trägt zur Qualitätssicherung bei und fördert die Effektivität in der gesamten Umsetzung. Eine mögliche Variante zeigt das nachfolgende Flussdiagramm.



Die Kundenbetreuung

Abgewanderte Kunden die mit Erfolg für eine neue Zusammenarbeit gewonnen wurden, müssen gerade in der ersten Phase vorbildlich betreut werden. Eine mangelhafte Auftragsabwicklung würde in den meisten Fällen zur unwiderruflichen Trennung führen. Jetzt ist die Gelegenheit gekommen, die Versprechen einzulösen sowie die Leistungsbereitschaft sicherzustellen. Aktives Nachfragen während oder nach der Auftragsabwicklung, geben Hinweise über die Zufriedenheit des Kunden. Empfehlenswert sind auch persönliche Gespräche mit den Beteiligten des Unternehmens, nachdem ein Auftrag abgeschlossen ist. Das schafft Vertrauen.

Konnte ein Kunde trotz aller Bemühungen nicht zurückgewonnen werden, so waren die Aktivitäten nicht nutzlos. Im persönlichen Gespräch konnten nützliche Hinweise die zur Abwanderung geführt haben, gewonnen werden. Ein professionelles Verhalten während des gesamten Prozesses, wird auf jeden Fall ein positives Licht auf Ihr Unternehmen werfen.

Verschliessen Sie niemals offene Türen!

Benötigen Sie Unterstützung in der Kundenrückgewinnung? Ich stehe Ihnen gerne persönlich zur Verfügung!

Roland Vogel

