

BILDUNGSANGEBOT

Mit Servicequalität und After-Sales-Aktionen Kunden binden in Riesa

Kunden kommen nach einem Besuch in Ihrem Hotel oder Gastronomie nicht wieder? Oftmals liegt es nicht an Ihrer Leistung, die Sie erbracht haben, sondern an Maßnahmen, die Sie nicht ergriffen haben.

Die heutige Hotellerie und Gastronomie sieht sich in Deutschland einen immer stärker werdenden Wettbewerbsdruck und Substituierbarkeit gegenüber. Die bereits oftmals angespannte wirtschaftliche Situation der Hotels wird durch die zunehmende Individualisierung des Kundenverhaltens, die Vergleichbarkeit von Angeboten, sowie durch eine konjunktur- oder krisenbedingte allgemeine schlechte Wirtschaftslage weiter verschärft.

Daher ist es für Hotels und Gaststätten überlebenswichtig, die mit guter Servicequalität einmal gewonnenen Gäste an sich zu binden bzw. diese in der After-Sales-Phase (Nachkaufphase) so gut zu betreuen, dass sie gerne wiederkommen. Denn die Kosten für das Halten von bestehenden Kunden sind um ein Vielfaches niedriger als der Aufwand für die Gewinnung eines Neukunden. Lernen Sie im Seminar, wie Sie eine nachhaltige Kundenbindung in der After-Sales-Phase erreichen und welche Instrumente Ihnen hierfür zur Verfügung stehen. Lassen die neu gewonnen Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem After-Sales-Marketing in die Planung und Vermarktung zukünftiger Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsideen einfließen.

Inhalte

- Grundlagen und Voraussetzungen für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Bedeutung, Ziele und Maßnahmen des After-Sales-Marketings
- Pflege von Kundenbeziehungen – Ihre Mitarbeiter als Bindeglied in der Kundenbindung nutzen
- Aktuelle Trends in Hotellerie und Gastronomie
- Instrumente des After-Sales-Marketing
- Ideenpool für außergewöhnliche After-Sales-Aktionen
- Online After-Sales-Marketing
- Professionelles After-Sales-Marketing mit dem Jahresmarketingplan
- Aufbau einer Kundendatenbank als Umsetzungsvoraussetzung
- Direktwerbung und differenziertes Zielgruppen-Marketing
- Kundenkarten, Kundenclubs, Kundenzeitschriften, Give aways
- Direktwerbung, Prospektwerbung
- Empfehlungsmarketing, Internetauftritt, Eventmarketing

Zielgruppe

Geschäftsführern, Inhaber, Restaurantleiter, Mitarbeiter im Vertrieb

Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Bereich der Betriebswirtschaft sowie über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.

Seminardauer

2 Tage (8 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

Anmerkung

Bildungszentrum Riesa / Standort Meißen

Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße

01662 Meißen

Termine am Standort Meißen: 15. - 16.03.2021

23. - 24.08.2021

08. - 09.11.2021

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

Termine	17.02.21, 09:00 Uhr - 18.02.21, 15:30 Uhr 03.03.21, 09:00 Uhr - 04.03.21, 15:30 Uhr 15.11.21, 09:00 Uhr - 16.11.21, 15:30 Uhr Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden.
Anbieter	bsw gGmbH
Ort	Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH Rudolf-Breitscheid-Straße 33 01587 Riesa
Ansprechpartner	Carina Duve 03525 5140012
Preis	899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer