

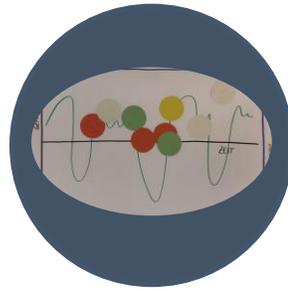
Zusammenfassung zum Seminar am 25.10.2021

**eine Veranstaltung der
IHK Cottbus & dem TV Spreewald**

**Kundenbindung & -gewinnung im Tourismus
7 Handlungsschritte für die Praxis**

KOK.

1. Bestandsaufnahme | Ist-Situation:
Wo stehe ich gerade? Wie geht es mir?
Höre zu und frage bewusst nach



2. Perspektivwechsel:
Sicht auf die Werte-Welt des Kunden! Schau mit seinen Augen auf Deine Angebote (Leistungen)
Vertrauen & Sicherheit sind zwei der elementarsten Gefühle – „hol den Kunden dort ab, wo er sich emotional befindet“



3. Kommunikation mit der Zielgruppe:
Gefühle, Werte & Emotionen sind der Kaufknopf im Kopf der Kunden
– Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte
Wähle Medium und Frequenz nach der Zielgruppe und Deinem Unternehmen



4. Jedes Wort wirkt!
Sei klar und verständlich in Deiner Kommunikation – intern wie extern
Vermeide Worte wie „müssen“, „vielleicht“, „könnten“ ...
Konrad Lorenz:
gedacht → gesagt
gesagt → gehört
gehört → verstanden...



Stellschrauben finden 7 Handlungs- Empfehlungen für die Praxis

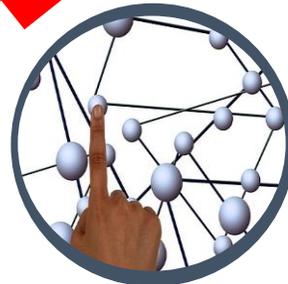
7. Dranbleiben – Deine Haltung entscheidet:
Du hast es in der Hand, denn nicht gekauft hat der Kunde schon
Höfliche Hartnäckigkeit zahlt sich langfristig aus
Bleibe authentisch



6. Mehrwerte statt Rabatte
Sei *merk-würdig* und biete Unerwartetes, so bleibst Du in guter Erinnerung und machst aus einem Gast einen wirklichen Fan, der gern darüber erzählt

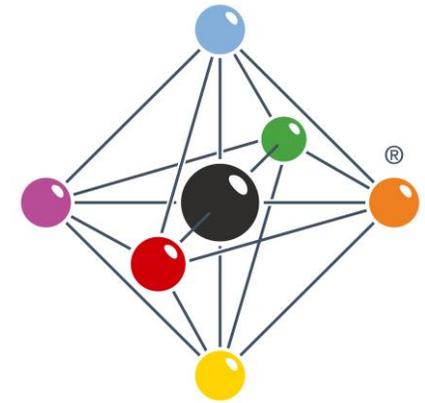


5. Kundenbindung & Akquise:
Kenne Deine Strategie, handle danach aber bleib flexibel
80% aller Geschäfte werden zwischen dem 5.-12. Kontakt abgeschlossen
Schaffe ein Netzwerk mit Partnern und finde Ankerthemen für Deine Zielgruppe, denn: ähnliche Zielgruppen haben ähnliche Probleme (Wünsche)





Unsere Aufgabe besteht darin, eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich die Kunden wohlfühlen und in der sie gern mit uns Geschäfte machen.



Ich wünsche Ihnen | Euch gutes Gelingen und viel Erfolg bei der Anwendung.

KONTAKT:

Birgitt Kok

Beratung + Training + Coaching

📞 + 49 151 42323772

✉ kontakt@kok-vertrieb.com

🌐 www.kok-vertrieb.com

KOK.