

KGV Spot

August 2023

So werden Neukunden zu Bestandskunden:
Tipps für eine erfolgreiche Kundenbindung

SIU
Schweizerisches Institut für Unternehmensschulung

Stammkunden* Management: So gewinnen Sie treue Kunden/-innen

Treue Stammkunden sind für das tägliche Geschäft eines Unternehmens Gold wert, da sie einen zuverlässigen Finanzfluss sichern. Doch wie können treue Kunden gewonnen werden?

Kundenbindung ist heutzutage zu einer Herkulesaufgabe geworden: Es gibt Angebote wie Sand am Meer. Passiert einer Firma ein Fehler, springen Kunden schnell ab und wechseln zu einem anderen Anbieter. Eine starke Konkurrenz kann das Schiff schnell zum Sinken bringen, deshalb ist es umso wichtiger, dass Neukunden zu Bestandskunden werden.

Neukundengewinnung ist teuer. Viel preiswerter ist es, ehemalige Kunden wieder für sich zu gewinnen. Stammkunden können durch klassische unternehmerische Qualitäten gewonnen werden. Dazu gehört eine hohe Qualität der Produkte oder Dienstleistungen, individueller Kundenservice und effektives Marketing.

Es gibt zahlreiche Aktivitäten, die zur Bindung treuer Kunden beitragen:

- **Mitgliedskarten** sind immer ein gutes Mittel, um durch Rabatte und Sonderaktionen einen erneuten Kauf zu erzielen. Zusätzlich erhalten Unternehmen dadurch wertvolle Daten über ihre jeweilige Zielgruppe.
- Mit einem **Newsletter** werden bestehende Kunden laufend über neue Produkte oder Dienstleistungen informiert. So gerät das Unternehmen nicht in Vergessenheit.
- Auch wenn in der heutigen Zeit mehrheitlich digital kommuniziert wird, können **Events** im echten Leben das Unternehmen nahbar machen. Face-to-Face lässt sich eine Geschäftsbeziehung noch weiter vertiefen.
- Treue Kunden lassen sich auch gewinnen, wenn man nach ihren **Bedürfnissen und Wünschen** fragt. Ein ehrliches Interesse an Verbesserungsvorschlägen gibt der Kundschaft ein Gefühl der Wertschätzung.

Eine kleinste negative Erfahrung oder auch nur ein besseres Angebot eines Mitbewerbers reichen meist schon aus, dass ein unzufriedener Kunde abspringt. Deshalb ist es wichtig, dass Unternehmen nicht stillstehen, sondern sich stets weiterentwickeln, um treue Kundschaft zu gewinnen.



Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Kundenbeziehungen gepflegt werden? Machen Sie Ihren nächsten Karriereschritt und besuchen Sie unseren Lehrgang Fachmann/Fachfrau Unternehmensführung KMU mit eidgenössischem Fachausweis. Alle Informationen finden Sie unter www.siu.ch/fuf oder rufen Sie uns an unter 044 515 72 70.

* Mit dem Wort Kunden sind sowohl die männliche wie auch die weibliche Bezeichnung eingeschlossen.

Wir von hier

Kantonaler Gewerbeverband Schaffhausen
Herrenacker 15, 8200 Schaffhausen
Telefon 052 632 40 40, info@gewerbe-sh.ch