

Kennen Sie die Anzahl treuer Kunden in Ihrem Betrieb?

## Individuelle Kundenbindung

Die Anzahl treuer Kunden kann für Ihren Betrieb zukunftsweisend sein. Eine schleichende Reduktion wird meist kaum wahrgenommen. Häufig wird erst, wenn die Werkstattumsätze mehrere Jahre in Folge rückläufig waren, die Abwanderung vieler Kunden festgestellt. Mit der regelmässigen Kontrolle der Anzahl Ihrer aktiven Kunden können bereits frühzeitig Tendenzen erkannt werden, die es erlauben, rechtzeitig zu handeln, um neue Kunden dazu gewinnen und bestehende halten zu können.

Beat Baumgartner  
eurotraining

Welches Budget stellt Ihr Betrieb für die Gewinnung neuer Kunden bereit und welcher Betrag steht für das Halten bestehender Kunden zur Verfügung? Es ist kein Geheimnis, dass für die Neuakquisition meist ein Zifaches der finanziellen Mittel investiert wird. Damit gewinnt Ihr Betrieb nicht nur neue Kunden, dadurch werden sie auch von anderen Unternehmen abgeworben. Mit Kundenbindungsprogrammen soll diese Abwanderung verhindert werden. In der Automobilbranche sind dies z. B.:

- Mobilitätsversicherung
- Garantie und Garantieverlängerung
- Service inklusive

Mittlerweile bieten alle Hersteller und Importeure ähnliche Pakete solcher Zusatzleistungen an und sie werden flächendeckend angewendet. Und genau dort entsteht der Spielraum für die betriebsindividuelle Kundenbindung. Dadurch kann sich ein Betrieb von der Konkurrenz abheben und dem Kunden ein wenig mehr bieten, als das Umfeld.

Die Freundlichkeit und das Eingehen auf die Wünsche des Kunden prägen das «Serviceerlebnis» massgeblich und die zuvorkommende Erledigung einer Reklamation kann das Vertrauen in Ihren Betrieb zusätzlich stärken. Es bestehen auch noch weitere Möglichkeiten, um den Kunden das Gefühl zu vermitteln, willkommen zu sein. Je nach Standort (Industriezone oder Einfamilienhausquartier), Umfeld (Einkaufszentrum, Sportanlagen) und Infrastruktur kann sich ein Betrieb auf seine Stärken konzentrieren und mit einem attraktiven Programm, bei dem der Nutzen im Vordergrund steht, sein eigenes Kundenbindungsprogramm anbieten. Häufig sogar ohne grosse finanzielle Investitionen. ■



Beat Baumgartner

Am 21. August bietet der AGVS das Seminar «Individuelle Kundenbindung» an, mit dem Ziel, dass die Teilnehmer die ersten Schritte zu einem eigenen, betriebspezifischen Kundenbindungsprogramm vollziehen. Weitere Informationen dazu unter: [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)

Durch das Seminar führt Beat Baumgartner. Der 40-jährige Geschäftsführer der Eurotraining GmbH hat 13 Jahre Werkstatt- und 10 Jahre Importerfahrung und ein abgeschlossenes Nachdiplomstudium in der Fachrichtung Service Management. Die Eurotraining GmbH bietet mit der Dienstleistung Garagencoaching auch die Begleitung und Unterstützung von Garagenbetrieben bei der Umsetzung solcher und weiterer Themen an. Mehr dazu unter: [www.eurotraining.ch](http://www.eurotraining.ch)  
[www.garagencoaching.ch](http://www.garagencoaching.ch)  
[www.kundendienstberater.ch](http://www.kundendienstberater.ch)

Mit gezielten Programmen Kundenloyalität und Profitabilität erreichen.

