

Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was bedeuten die Abkürzungen B2B und B2C?



B2B: Business to Business

B2C: Business to Customer



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Vervollständige den Satz:

Bei B2C sind die Kunden ...



Bei B2C sind die Kunden **Privatpersonen**.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Wozu können Marktanalysen im Bereich Kundengewinnung nützlich sein?



Ermittlung von Kundenbedürfnissen.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Nenne mögliche Kanäle zur Kommunikation mit Kunden.



- Website
- Social Media
- E-mail
- Brief
- Telefon
- Persönliche Gespräche



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was ist eine Nutzenargumentation?



Hier wird der Nutzen vom Produkt für den Kunden hervorgehoben.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was bezeichnet die Stornoquote?



Anzahl von stornierten Verträgen



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was kennzeichnet das Servicelevel?



Serviceniveau für Kunden



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was sind offene Fragen?



Sie beginnen mit einem Fragewort und lassen kein Ja/Nein als Antwort zu. Sie sind förderlich für den Gesprächsfluss.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Um welche Art von Frage handelt es sich hier:

Geht es Ihnen gut?



Geschlossene Frage



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Nenne ein Beispiel für eine Alternativfrage.



Hier werden zwei Optionen zur Auswahl angeboten.

Beispiel: Möchten Sie das Produkt in blau oder grün?



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Nenne die Phasen eines Gesprächs bei einer Bestellannahme.



- Begrüßung
- Datenabgleich
- Bedarf analysieren
- Beratung
- Zusammenfassung
- Abschluss



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was kennzeichnet die Responsequote?



Verhältnis zwischen verabschiedeten Werbemaßnahmen
(z. B. Briefe) und Reaktion



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Worauf kann eine hohe Stornoquote hinweisen?



Unzureichende Qualität vom Produkt, oder Kunden wurden nicht ausreichend beraten oder zum Kauf gedrängt, sodass sie es sich danach anders überlegt haben.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Beim Outbound gibt es für eine Aktion eine schlechte Ausschöpfungsquote. Die Aktion wurde im Zeitraum von 10:00 - 17:00 Uhr ausgeführt. Was könnte passiert sein?



Berufstätige Personen konnten nicht erreicht werden.



Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen: Kundengewinnung, -beratung und -betreuung

Was unterscheidet Outbound und Inbound?



Outbound: Call Center rufen potentielle Kunden an

Inbound: Kunden rufen im Call Center an

