

Tipps & Tools für Trainer und Coaches

Wie man Stammkunden gewinnt



Wie viel Zeit und Geld investieren Sie, um einen neuen Kunden zu gewinnen? Günstiger ist es, bestehende Kunden nicht zu verlieren. Erfahren Sie hier, wie das funktioniert.

Ihr Firmenkunde bucht Sie seit Jahren immer wieder als Seminarleiter. Ihr Coachee empfiehlt Sie fleissig weiter. Kunde X hat in den letzten Jahren bereits mehrere Kurse in Ihrem Bildungsunternehmen besucht. Sie alle haben wahrscheinlich eine Gemeinsamkeit: Sie erachten die psychologischen oder faktischen Barrieren, den Anbieter zu wechseln, als zu gross und sind so zu Stammkunden geworden.

Kunden müssen bleiben

Faktische Wechselbarrieren können ökonomischer, technischer oder rechtlicher Natur sein. Sie bieten beispielsweise einen Umsatzbonus, setzen eine Lernplattform ein, an die sich Ihre Kunden gewöhnen, oder binden den Kunden vertraglich für längere Zeit an sich. Loyal sind aber Kunden, die gerne und aus freien Stücken bei Ihnen blei-

ben und nicht weil sie faktisch müssen, da ihnen bei einem Wechsel ein Nachteil entstünde.

Kunden wollen bleiben

Gründe die ein wiederholtes Kaufen sinnvoll und attraktiv erscheinen lassen, werden als psychologische Wechselbarrieren bezeichnet. Ein guter Draht zum Coachee oder ein angenehmes Lernklima in einer tollen Kursgruppe begünstigen beispielsweise die Kundenbindung. Wenn es Ihnen zusätzlich gelingt, die Kundenerwartungen zu übertreffen, werden Sie begeisterte Menschen haben, die Ihre Dienstleistungen wiederholt in Anspruch nehmen und Sie weiterempfehlen.

Kunden sind loyal

Gerade im Bildungs- und Coachingmarkt kann eine hohe Kundenloyalität

erreicht werden. Kursteilnehmende oder Coachees sind im Dienstleistungsprozess hoch involviert und gestalten diesen sogar mit. Das Angebot ist oftmals individualisierbar. Sie verfügen über einen persönlichen Kontakt zu den Kunden und das Zugehörigkeitsgefühl der Menschen untereinander ist hoch. Diese Merkmale der Branche können aktiv für die Kundenbindung genutzt werden.

Die beste Kundenbindung entsteht aber immer durch Leistung. Die Qualität Ihres Angebotes und Ihre Servicehaltung sind entscheidend, um viele Stammkunden zu gewinnen.

Daniel Herzog



ist seit 26 Jahren mit den Kernkompetenzen Bildungsmarketing und Didaktik/Methodik in der Erwachsenenbildung tätig.

Er unterrichtet bei der Lernwerkstatt Olten in den Lehrgängen SVEB-Zertifikat, Ausbilder/-in mit eidg. Fachausweis, Berufsbildner/-in im Neben- und Hauptberuf, Ausbildungsleiter/-in mit eidg. Diplom und im DAS Bildungsmanagement.

lernwerkstatt

Tel.: +41 62 291 10 10
www.lernwerkstatt.ch

Die beste Kundenbindung entsteht durch Verbundenheit: Ihre Kunden bleiben gerne und aus freien Stücken bei Ihnen.

