



### Aus Ex-Kunden wieder zufriedene Kunden machen

1. Ex-Kunden zurückgewinnen ist leichter, als Neukunden zu gewinnen. Es wird nur zu wenig gemacht.
2. Die Neukundengewinnung ist in vielen Märkten sehr schwierig geworden. Außerdem ist sie sehr viel Zeit und Geld.
3. Das Potenzial von Ex-Kunden ist schneller und kostengünstiger zu aktivieren. Die Chancen für profitable Geschäfte sind hier höher.
4. Unternehmensimage wird verbessert
5. Abgewanderte Kunden sind Ihrem alten Lieferanten gegenüber negativ eingestellt. Diese Negativpropaganda verbreitet sich sehr schnell im Markt und richtet Schaden an.
6. Wieder gewonnene Kunden sind loyaler und geben ein positives Feedback.
7. Angebotsprogramm wird verbessert. Wieder gewonnene Kunden liefern einen wertvollen Input zur Verbesserung des Angebotsprogramms.
8. Der Lieferant kann aus den gemachten Fehlern lernen und besser werden.
9. Durch ein durchdachtes „Kundenrückholungssystem“ kann sich der Anbieter einen echten Wettbewerbsvorteil verschaffen.

**„Ihre unzufriedensten Kunden sind Ihre beste Lernquelle.“**  
Bill Gates

### Warum wandern Kunden ab?

- Die Gründe sind weniger Preis- oder Produktnachteile. Hier gleichen sich die Anbieter immer mehr an. Echte Alleinstellungsmerkmale hat heute kaum noch einer.
- Hauptgründe sind emotionale Störungen. Der Kunde fühlt sich nicht anerkannt, schlecht behandelt.
- Der Kunde kommt mit der Persönlichkeit des Verkäufers nicht zurecht.
- Der Kunde ist zwar zufrieden, möchte aber auch mal einen anderen Anbieter ausprobieren.

**„Für eine stabile Kundenbindung ist maßgebend, ob die Aufmerksamkeit der Verkäufer, ihr Engagement nach der Installation auch so gut ist, wie vor der Auftragsvergabe“**  
Hans Fischer