



## Mit Servicequalität und After-Sales-Aktionen Kunden binden

Kunden kommen nach einem Besuch in Ihrem Hotel oder Gaststätte nicht wieder? Oftmals liegt es nicht an Ihrer Leistung, sondern an Maßnahmen, die Sie nicht ergriffen haben. Hotels und Gaststätten sehen sich einem zunehmenden Wettbewerbsdruck und Substituierbarkeit gegenüber. Heben Sie sich vom Wettbewerb mit guter Servicequalität und After-Sales-Aktionen ab. Lernen Sie, wie Sie eine nachhaltige Kundenbindung in der After-Sales-Phase erreichen und welche Instrumente Ihnen hierfür zur Verfügung stehen.

### Inhalte

- Grundlagen und Voraussetzungen für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Bedeutung, Ziele und Maßnahmen des After-Sales-Marketings
- Pflege von Kundenbeziehungen – Ihre Mitarbeiter als Bindeglied in der Kundenbindung nutzen
- Aktuelle Trends in Hotellerie und Gastronomie
- Instrumente des After-Sales-Marketing
- Ideenpool für außergewöhnliche After-Sales-Aktionen
- Online After-Sales-Marketing
- Professionelles After-Sales-Marketing mit dem Jahresmarketingplan
- Aufbau einer Kundendatenbank als Umsetzungsvoraussetzung
- Direktwerbung und differenziertes Zielgruppen-Marketing
- Kundenkarten, Kundenclubs, Kundenzeitschriften, Give aways
- Direktwerbung, Prospektwerbung
- Empfehlungsmarketing, Internetauftritt, Eventmarketing

### Zielgruppe

Geschäftsführern, Inhaber, Restaurantleiter, Mitarbeiter im Vertrieb

### Seminardauer

2 Tage (16 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

### Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

### Preis

899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer

### Ansprechpartner

Carina Duve  
03525 5140012  
Carina.Duve@bsw-mail.de

### Termine

#### Termine am Standort Riesa:

15.11. – 16.11.21, 09:00 – 15:30 Uhr  
16.02. – 17.02.22, 09:00 – 15:30 Uhr  
07.03. – 08.03.22, 09:00 – 15:30 Uhr

#### Termine am Standort Meißen:

08.11. – 09.11.21, 09:00 – 15:30 Uhr  
16.03. – 17.03.22, 09:00 – 15:30 Uhr  
22.08. – 23.08.22, 09:00 – 15:30 Uhr

### Standorte

bsw gGmbH  
Rudolf – Breitscheid- Str. 33  
01587 Riesa

bsw gGmbH  
Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße  
01662 Meißen

### Anmerkung

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden. Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.