19712 | Hoga – Mit Servicequalität und After-Sales-Aktionen zur Kundenbindung

Lernen Sie, wie Sie eine nachhaltige Kundenbindung in der After-Sales-Phase erreichen und welche Instrumente Ihnen hierfür zur Verfügung stehen.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	05.11.2026 - 06.11.2026
Kurstage:	Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr Freitag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa

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.

Methoden/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

Geschäftsführer, Inhaber, Restaurantleiter, Mitarbeiter im Vertrieb

Hinweis

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.