

Systematisch neue Aufträge gewinnen!

Seminar

# Bestandskunden ertragreich ausbauen

Praxistraining für Vertriebsmitarbeiter und Projektmanager



## Die Top-Themen:

- Bestands- und Schlummerkunden strukturiert ausbauen
- Potenzialausschöpfung als Teil des Kundenbeziehungsmanagements
- Interaktion zwischen Vertrieb und Projektmanagern vereinfachen für mehr Folgeaufträge
- Potenzialorientierte Marktbearbeitung
- Bereits bestehende Produkte/Projekte an Kundenbedürfnisse im Vertriebsprozess anpassen

## Termine und Orte

20. und 21. Februar 2025  
Filderstadt

10. und 11. Juni 2025  
Düsseldorf

13. und 14. Oktober 2025  
Fürth

So interagieren Sie mit Bestands- und Schlummerkunden, um zusätzliche wertige Verkaufschancen zu entdecken!

## Ihre Seminarleitung

Jens Löser – derLÖSER, Berlin  
Speaker, Trainer, Coach und Berater im B2B-Vertrieb

## Allgemeine Informationen

### Zielsetzung

**Gibt es etwas Ärgerlicheres als zu erfahren, dass ein Bestandskunde einen Traumauftrag an den Mitbewerber abgibt? Und das nur, weil Sie nicht über die Information verfügten und der Kunde nicht wusste, dass Ihr Unternehmen dieses Produkt auch anbietet! Wie können solche Situationen verhindert werden? Welche vertrieblichen Werkzeuge können genutzt werden, um während des laufenden Projekts „nebenbei“ weiteren Kundenbedarf zu ermitteln?**

Die Antworten auf diese und viele weitere Fragen erhalten Sie in diesem Training. Sie vertiefen Ihr Verständnis für das vertriebliche Agieren mit dem sogenannten Buyer Center und trainieren die dafür benötigten Techniken. Sie optimieren die Interaktion mit den internen und externen Stakeholdern und sichern Ihrem Unternehmen gewinnbringende Aufträge. Sie eignen sich eine erprobte Methode an, um bestehende Produkte noch besser an Kundenbedürfnisse anzupassen.

Nach dem Training haben Sie einen Werkzeugkoffer mit strategischen Mitteln, um ein System für den Bestandskundenausbau umzusetzen. Außerdem nehmen Sie einen konkreten 4-wöchigen Maßnahmenplan für das Ausbauen der Bestands- und die Reaktivierung der Schlummerkunden mit. Werden Sie unabhängiger von kurzfristigen hektischen Aktivitäten und steigern Sie den Deckungsbeitrag pro Kunde!




### Zielgruppe

- Projektmanager mit Kundenkontakt
- Vertriebsmitarbeiter (Innen-/Außendienst), die im Projektgeschäft mit Bestandskunden arbeiten
- Vertriebsmitarbeiter und Projektmanager, die Schlummerkunden reaktivieren und den Deckungsbeitrag erhöhen möchten

### Inhouse-Seminar

Dieses Seminar können Sie auch als firmeninterne Schulung buchen:

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot. Rufen Sie uns an.

 **Frau Angela Bungert/Herr Jens Wilk**  
Tel.: +49 211 6214-200, E-Mail: inhouse@vdi.de  
**Herr Heinz Küsters**    
Tel.: +49 211 6214-278, E-Mail: kuesters@vdi.de

### Veranstaltungsdokumentation

Jeder Teilnehmer erhält eine Dokumentation wie Präsentationsunterlagen, Handbuch o.ä. und eine VDI Wissensforum-Teilnahmebescheinigung.



### Seminarleitung

**Jens Löser** – derLÖSER, Berlin  
Speaker, Trainer, Coach und Berater im B2B-Vertrieb



Jens Löser hält seit über zwanzig Jahren Impulsvorträge und gibt Trainings sowie Coachings insbesondere für Techniker und Ingenieure im B2B Vertrieb. Dabei trainiert er keine reinen Verkäufer, sondern entwickelt Persönlichkeiten unter dem Motto „Mit System zu mehr Erfolg, als Mensch und im Verkauf“. Sein Know-how in diesem Gebiet schärfte er als Verkäufer, Verkaufsleiter und Verkaufstrainer bei der BMW AG. Er räumt mit verkaufshindernden Glaubenssätzen seiner Teilnehmer auf und steht für einen pragmatischen, an den Aktivitäten orientierten Vertriebsansatz. Dabei ist er der Verkaufstrainer, der es im Training vormacht.

### Seminarmethoden

In diesem Seminar erhalten Sie theoretischen Input des Trainers und wenden diesen im Rahmen von konkreten Übungen und Praxisbeispielen an. Darüber hinaus arbeiten Sie in Einzel- und Gruppenarbeiten und profitieren vom Erfahrungsaustausch. Um den Transfer zu sichern und Ihren Ertrag bei Bestandskunden zu steigern, erarbeiten Sie einen konkreten Maßnahmenplan.



### Weitere interessante Veranstaltungen

#### Heute Ingenieur, morgen Vertriebsingenieur

20. und 21. Mai 2025, Frankfurt am Main  
16. und 17. September 2025, Online

#### Neu im technischen Vertrieb

27. und 28. Februar 2025, Frankfurt am Main  
25. und 26. Juni 2025, Hamburg  
26. und 27. November 2025, Online

#### Key Account Management im Technischen Vertrieb

07. und 08. April 2025, Düsseldorf  
05. und 06. August 2025, Filderstadt  
27. und 28. November 2025, Online

## Seminarinhalte

**1. Tag** 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**2. Tag** 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr

### Bestandskundenausbau strategisch gedacht

- Leitschnur: Projektablauf, internes Schnittstellenmanagement und Customer Journey
- Strategisch punkten: Wertige Bestands- und Schlummerkunden für zusätzliche Verkaufschancen erkennen
- Die richtigen Ansprechpartner identifizieren
- Den richtigen Zeitpunkt mithilfe des Kundenzufriedenheitschecks finden
- Wann ist ein Kunde kein Kunde mehr?
- Schlummerkunden reaktivieren
- Internen Akquiseprozess nutzen

### ++ Erarbeitung konkreter individueller strategischer Möglichkeiten für den Bestandskundenausbau

### Den Kunden noch besser in der Tiefe verstehen

- Mit strukturierter Bedarfsanalyse, den Bedarf für zusätzliche Lösungen wecken
- Buyer Center: Bedürfnisse der Stakeholder erkennen und Interessenkonflikte ausräumen
- Kundenbeziehung vertiefen
  - » Verbale und nonverbale Techniken
  - » Der Umgang mit Menschen, die nicht mein Typ sind
  - » Navigationssystem zur Erweiterung der Menschenkenntnis

### ++ Kleingruppenübung: Ausgewählte Elemente des Vertriebsgesprächs

### Das operative Agieren entlang der Customer Journey

- Der erleichterte Spagat beim internen Schnittstellenmanagement
- So gelingt die Zusammenarbeit effizient: Interaktion zwischen Vertrieb und Projektmanager
- Zusätzliche Verkaufschancen: Vom Projektmanager identifiziert, vom Vertriebsmitarbeiter finalisiert
- Drei konkrete Social-Media-Möglichkeiten für Kundenausbau
- Zugangswege in andere Kundenabteilungen außerhalb des aktiven Projekts

### ++ Individuelle Checkliste: Maßnahmen und Kennzahlen für den vertrieblichen Kundenausbau

### ++ Erarbeitung eines beispielhaften Plans für einen Bestandskunden

### Verfeinerte Werkzeuge für das operative Agieren

- Projektgespräche vertrieblich nutzen, ohne das Projekt zu vernachlässigen
- Das „Angebotsdurchsprachegespräch“ wirkungsvoll durchführen
- Telefonischer Kundenausbau: Wann, warum und wie?
- Projekttelefonat zu vertrieblichen Zwecken nutzen
- Mit schriftlicher Referenz zu anderen Niederlassungen: Erfolgreich und strukturiert einholen
- Das erprobte Werkzeug, um bestehende Produkte/Projekte besser an die Kundenbedürfnisse anzupassen

### ++ Erarbeitung eines konkreten Maßnahmenplans: Zusätzliche Vertriebschancen entdecken und ausbauen und bestehende Produkte an ein konkretes Kundenbedürfnis anpassen



#### Hinweise

Bitte bringen Sie eine (Auszug-)Liste mit Ihren Bestands- und/oder Projektkunden (aktiven und schlummernden) mit, um den operativen Plan für die nächsten 4 Wochen zu entwickeln.



#### Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

1. Sie optimieren den Bestandskundenausbau (strategisch und operativ) und steigern den Ertrag.
2. Sie eignen sich das vertriebliche Handwerkszeug an und gewinnen Sicherheit beim vertrieblichen Umgang mit Kunden.
3. Sie lernen, besser mit dem Informationsaustausch intern und extern umzugehen.
4. Sie erfahren, wie Sie Produkte/Lösungen einfacher an Kundenbedürfnisse angleichen.
5. Sie erhalten einen umfassenden Werkzeugkoffer für den erfolgreichen Bestandskundenausbau.



VDI Wissensforum GmbH | VDI-Platz 1 | 40468 Düsseldorf | Deutschland

Sie haben noch Fragen?  
Kontaktieren Sie uns einfach!

**VDI Wissensforum GmbH**  
Kundenzentrum  
Postfach 10 11 39  
40002 Düsseldorf  
Telefon: +49 211 6214-201  
Telefax: +49 211 6214-154  
E-Mail: wissensforum@vdi.de  
www.vdi-wissensforum.de

✓ Ich nehme wie folgt teil (zum Preis p. P. zzgl. MwSt.):

Seminar		
<input type="checkbox"/> <b>20. und 21. Februar 2025</b> <b>Filderstadt</b> (10SE017008)	<input type="checkbox"/> <b>10. und 11. Juni 2025</b> <b>Düsseldorf</b> (10SE017009)	<input type="checkbox"/> <b>13. und 14. Oktober 2025</b> <b>Fürth</b> (10SE017010)
EUR 1.990,-	EUR 1.990,-	EUR 1.990,-

www

Ich bin VDI-Mitglied und erhalte **pro Veranstaltungstag EUR 50,- Rabatt** auf die Teilnahmegebühr: VDI-Mitgliedsnummer\* \_\_\_\_\_

\*Für den VDI-Mitglieder-Rabatt ist die Angabe der VDI-Mitgliedsnummer erforderlich.

**Meine Kontaktdaten:**

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Titel \_\_\_\_\_ Funktion/Jobtitel \_\_\_\_\_ Abteilung/Tätigkeitsbereich \_\_\_\_\_

Firma/Institut \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ, Ort, Land \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Mobil \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Abweichende Rechnungsanschrift \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Teilnehmer mit einer Rechnungsanschrift außerhalb Deutschlands, Österreichs oder der Schweiz bitten wir, mit Kreditkarte zu zahlen. Bitte melden Sie sich über [www.vdi-wissensforum.de](http://www.vdi-wissensforum.de) an. Auf unserer Webseite werden Ihre Kreditkartendaten verschlüsselt übertragen, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten.

Die **allgemeinen Geschäftsbedingungen** der VDI Wissensforum GmbH finden Sie im Internet: [www.vdi-wissensforum.de/de/agb/](http://www.vdi-wissensforum.de/de/agb/)

**Veranstaltungsort(e)**

**Filderstadt:** NH Stuttgart Airport, Bonländer Hauptstr. 145, 70794 Filderstadt, Tel. +49 711/7781-0,

E-Mail: [nhstuttgartairport@nh-hotels.com](mailto:nhstuttgartairport@nh-hotels.com)

**Düsseldorf:** NH Düsseldorf City Nord, Münsterstr. 232-238, 40470 Düsseldorf, Tel. +49 211/239486-0,

E-Mail: [nhduesseldorfcitynord@nh-hotels.com](mailto:nhduesseldorfcitynord@nh-hotels.com)

**Fürth:** Fürther Hotel Mercure Nürnberg West, Laubenweg 6, 90765 Fürth, Tel. +49 911/9760-0,

E-Mail: [h0493@accor.com](mailto:h0493@accor.com)

Im Veranstaltungshotel steht Ihnen ein begrenztes **Zimmerkontingent** zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Bitte buchen Sie Ihr Zimmer frühzeitig per Telefon oder E-Mail direkt bei dem Hotel mit dem Hinweis auf die „VDI-Veranstaltung“. Weitere Hotels in der Nähe des Veranstaltungsortes finden Sie auch über unseren kostenlosen Service von HRS, [www.vdi-wissensforum.de/hrs](http://www.vdi-wissensforum.de/hrs)

**Leistungen:** Im Leistungsumfang ist die Bereitstellung der Veranstaltungsunterlagen enthalten. Bei Präsenzveranstaltungen werden die Pausengetränke und an jedem vollen Veranstaltungstag ein Mittagessen gestellt.

**Exklusiv-Angebot:** Als Teilnehmer dieser Veranstaltung bieten wir Ihnen eine 3-monatige, kostenfreie VDI-Probenmitgliedschaft an (dieses Angebot gilt ausschließlich bei Neuaufnahme).

**Datenschutz:** Die VDI Wissensforum GmbH verwendet die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse, um Sie regelmäßig über ähnliche Veranstaltungen der VDI Wissensforum GmbH zu informieren. Wenn Sie zukünftig keine Informationen und Angebote mehr erhalten möchten, können Sie der Verwendung Ihrer Daten zu diesem Zweck jederzeit widersprechen. Nutzen Sie dazu die E-Mail-Adresse [wissensforum@vdi.de](mailto:wissensforum@vdi.de) oder eine andere der oben angegebenen Kontaktmöglichkeiten.

Auf unsere allgemeinen Informationen zur Verwendung Ihrer Daten auf <https://www.vdi-wissensforum.de/datenschutz-print> weisen wir hin. Hiermit bestätige ich die AGBs der VDI Wissensforum GmbH sowie die Richtigkeit der oben angegebenen Daten zur Anmeldung.

Ihre Kontaktdaten haben wir basierend auf Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO (berechtigtes Interesse) zu Werbezwecken erhoben. Unser berechtigtes Interesse liegt in der zielgerichteten Auswahl möglicher Interessenten für unsere Veranstaltungen. Mehr Informationen zur Quelle und der Verwendung Ihrer Daten finden Sie hier: [www.wissensforum.de/adressquelle](http://www.wissensforum.de/adressquelle)

Mit dem FSC® Warenzeichen werden Holzprodukte ausgezeichnet, die aus verantwortungsvoll bewirtschafteten Wäldern stammen, unabhängig zertifiziert nach den strengen Kriterien des Forest Stewardship Council® (FSC). Für den Druck sämtlicher Programme des VDI Wissensforums werden ausschließlich FSC-Papiere verwendet.

