

# Aktive Kundenbindung - durch erfolgreiche After-Sales-Maßnahmen! Für Hotellerie und Gastronomie

Marketing wird immer komplexer und kostet - besonders, wenn es darum geht, neue Gäste für das Haus zu gewinnen! Es geht auch günstiger: mit kreativen Ideen, die Ihre Gäste von Anfang an zum Wiederkommen motivieren! Denn After-Sales-Maßnahmen beginnen schon mit der Buchung. Ihr Weg zur professionellen Stammgästabindung von heute!

- ✓ Sie verstehen, warum After-Sales-Maßnahmen so wichtig für Ihre Gästabindung ist
- ✓ Es geht um mehr als den Deckungsbeitrag! Lernen Sie, dass Stammgästabindung sinnvoller ist als kostspielige Neukunden-Akquise!
- ✓ Viele Tipps und Ideen aus der Praxis - direkt für die Umsetzung in Ihrem Hotel!

2-teiliges Webinar - nur als Paket buchbar

## Beschreibung des Seminars

Das Zauberwort heißt „Kundenbindung“. After Sales-Maßnahmen beginnen schon mit der Buchung. Machen Sie Ihre Gäste zu Stammgästen mit überraschenden Kundenbindungs-Maßnahmen!

Marketing war noch nie ein einfacher Bereich. Zunehmend wird es schwieriger, Gäste für sich zu begeistern. Alle Kriterien zu erfüllen - vom Online-Marketing, perfekte SEO-optimierte Webseite mit ansprechenden Angeboten, Google-Ads-Kampagnen, Social-Media - das Gesamtkonzept ist umfangreich. Jeder, der sich mit Marketing beschäftigt, weiß, wie teuer Kundenakquise ist.

Günstiger kommen Sie, wenn Sie auf das Marketing von Bestandskunden bauen, statt ständig auf der Jagd nach neuen Kunden zu sein. Es lohnt sich mehr, wenn Sie Geld in die Begeisterung der Bestandsgäste investieren, die dann zu Stammkunden werden. "Wiederkommen" statt "Aus den Augen, aus dem Sinn" ist die Devise.

After-Sales-Marketingmaßnahmen sind für die Kundenbindung essenziell, werden in der Praxis derzeit aber noch viel zu wenig umgesetzt bzw. nur so "aus dem Bauch heraus" praktiziert. Dabei ist es wichtig, dass die Marketingaktivitäten schon vor Anreise beginnen, während und nach der Abreise der Gäste ineinandergreifen und sich zu einem Gesamtkonzept ergänzen. Wenn die Maßnahmen auch noch aufeinander abgestimmt sind und einen "roten Faden" bilden, haben Sie die perfekte Basis geschaffen.

Eine professionelle Gästabindung umfasst alle Marketing-Aktivitäten ab dem Zeitpunkt des Verkaufsabschlusses. Sie sollen den Gast zufriedenstellen, ihn begeistern und ihn zum Wiederkommen motivieren. Im besten Falle wird er Ihr nächster Stammkunde und empfiehlt Sie weiter! Das geht weiter über den eigentlichen Kundengewinn und den Deckungsbeitrag hinaus.

In diesem 2-teiligen interaktiven Webinar erhalten Sie kreative Ideen und eine Anleitungen in Theorie und vor allem in Praxis, wie Sie ein After-Sales-Konzept für Ihr Haus ausarbeiten. Vergessen Sie dabei Ihre Mitarbeiter nicht! Was nützt Ihnen ein tolles Konzept, wenn nicht das ganze Team daran mitarbeitet.

Unser Experte zeigt Ihnen, welche Strategien in der Praxis wirklich funktionieren und bereits eine Vielzahl von Hotel- und Gastronomiebetriebe erfolgreich auf den Weg gebracht haben.

**Inhalte: siehe AGENDA**

## **Seminar - Agenda für das Seminar**

- After-Sales-Marketing als Bestandteil Ihrer Jahresmarketingplanung
- Wo beginnt die Gästebindung und hört sie überhaupt aus?
- Basis, Grundlagen und Zweck des After-Sales-Marketing
- Neukundenakquise versus Stammgästabindung! Was rechnet sich besser?
- Optimieren Sie Ihre Stammgästedatei
- Gastzufriedenheit, -beziehung, -loyalität und -bindung im After-Sales-Marketing
- Online- und Offline-Instrumente des After-Sales-Marketing (klassisch und digital)
- Kreative Ideen für Ihr After-Sales-Marketing unterstützen
- 

**Während der Webinare besteht die Möglichkeit zum Austausch unter Kollegen und mit dem Referenten. Zum Abschluss folgt eine Feedback- und Fragerunde!**

**Die Webinare werden via Zoom durchgeführt und voraussichtlich aufgezeichnet. (Entscheiden Sie selbst, ob Sie Bildschirm und Mikro aktivieren und mit welchem Namen Sie sich bei Zoom einloggen)**