



Die Loyalitätsformel

Mehr Umsatz und Weiterempfehlungen
durch Bestandskunden

Manuel Spors





Mein Team und mein Betrieb





#Gmbh

WKO
WIRTSCHAFTSKAMMERN ÖSTERREICHS



Kein Theorievortrag.

Inspirieren statt kopieren.

Die 3 Schritte für mehr Umsatz mit deinen (Bestands-)Kunden

Warum Bestandskunden?

01 Die Customer Journey

02 Die Emotionskurve

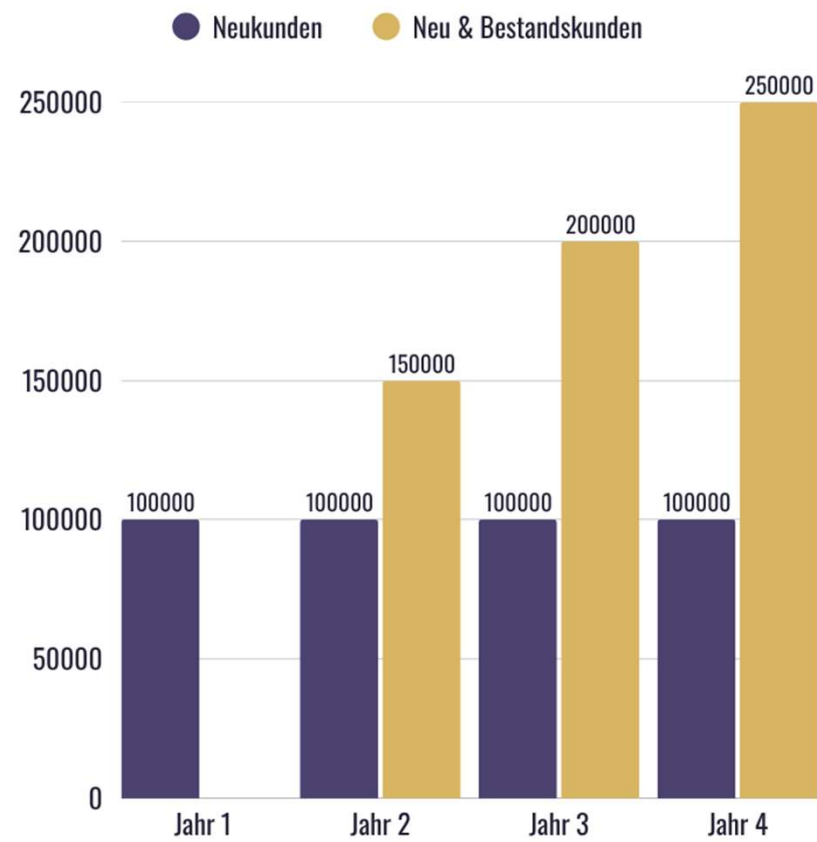
03 Mehr Umsatz &
Empfehlungen

Warum Bestandskunden?



Früher hast du den Kunden überzeugt. Heute musst du erst durch seine KI.

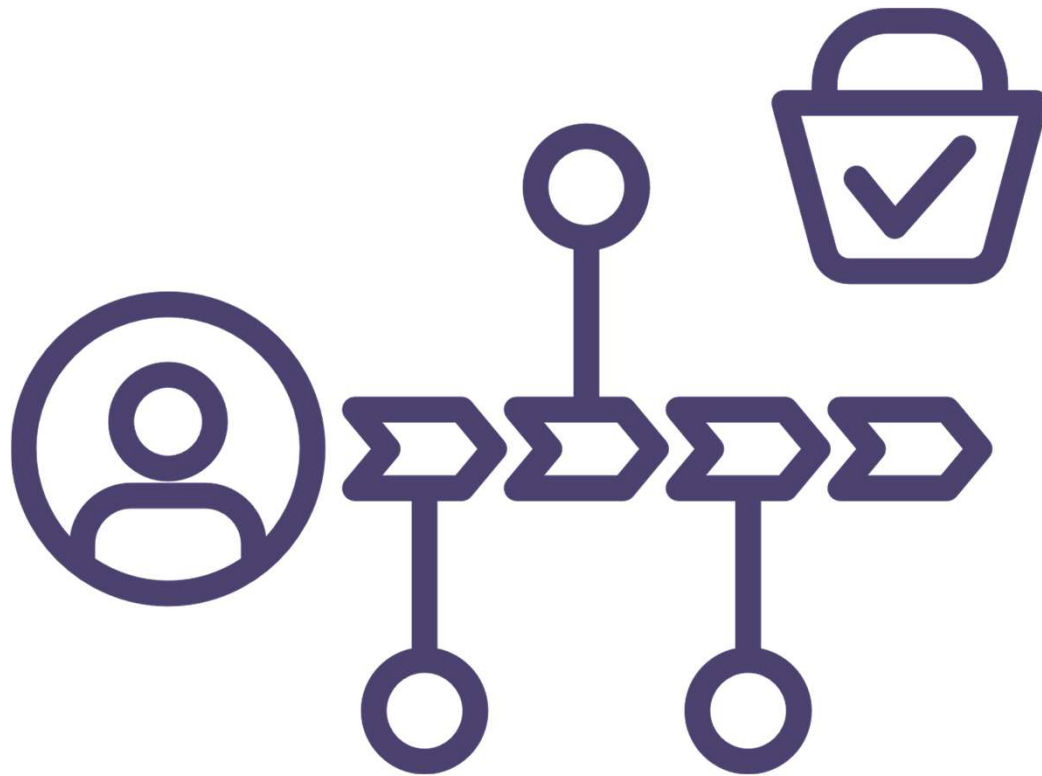
Warum Bestandskunden?



#

1. Customer Journey

Die Customer Journey



Nach dem Kauf geht es weiter





Wo Kunden verloren gehen



Online oder offline?



#

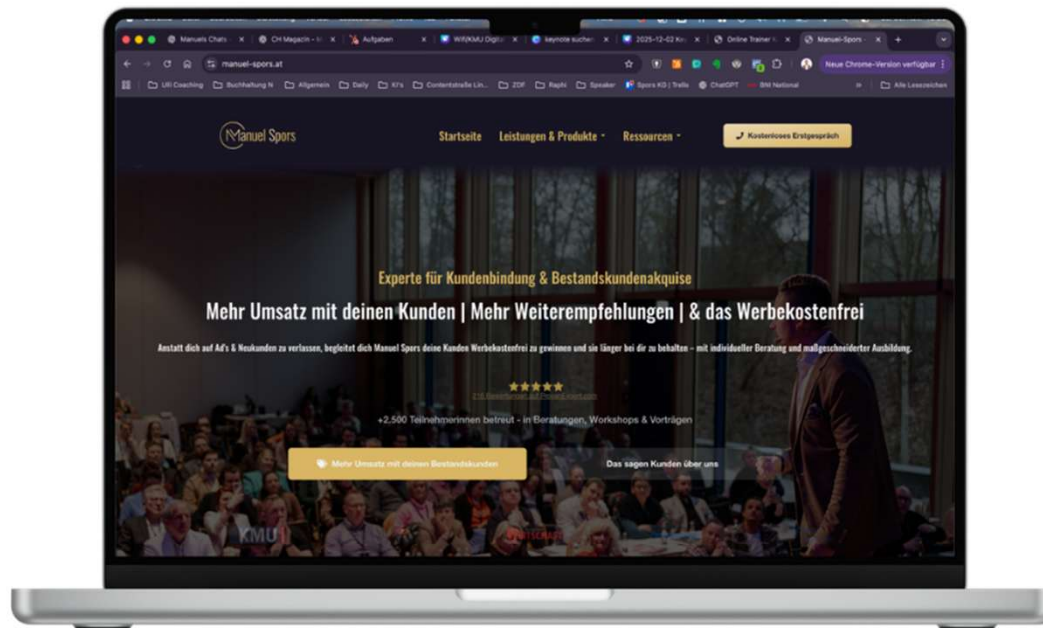
Deine Bildwelt entscheidet mit



Alles beginnt beim Menschen



Sichtbarkeit: Website und Social Media



stehst und entwerfen den Weg zu dem Ergebnis, das du wirklich erreichen willst. Mit einem klaren Fahrplan, der dir Sicherheit gibt und Orientierung schafft.

vorhersehbar zu wachsen, Ressourcen gezielt zu planen und Freiraum für strategische Entscheidungen zu gewinnen.

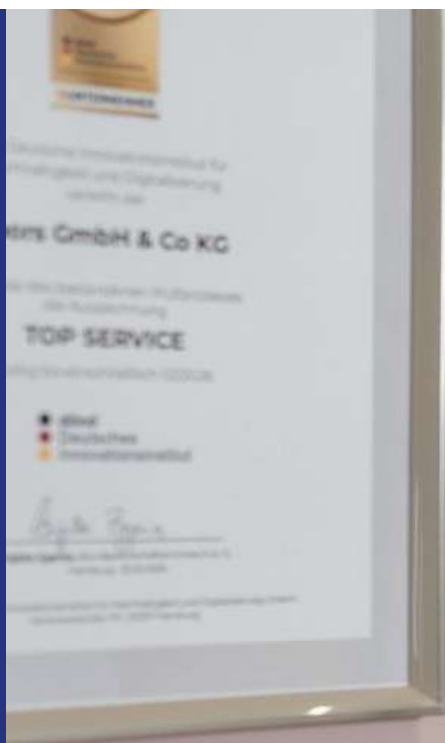
Umsatz bringen.
Das Ergebnis: planbare Aufträge, die Sicherheit geben, sichere Umsätze, die Freiheit schaffen, und das gute Gefühl, dein Business mit Selbstvertrauen und Klarheit zu steuern.



Warum kommen **null** Anfragen obwohl du alles gibst?

Du und viele andere Unternehmer und Selbstständige haben dieses Problem.

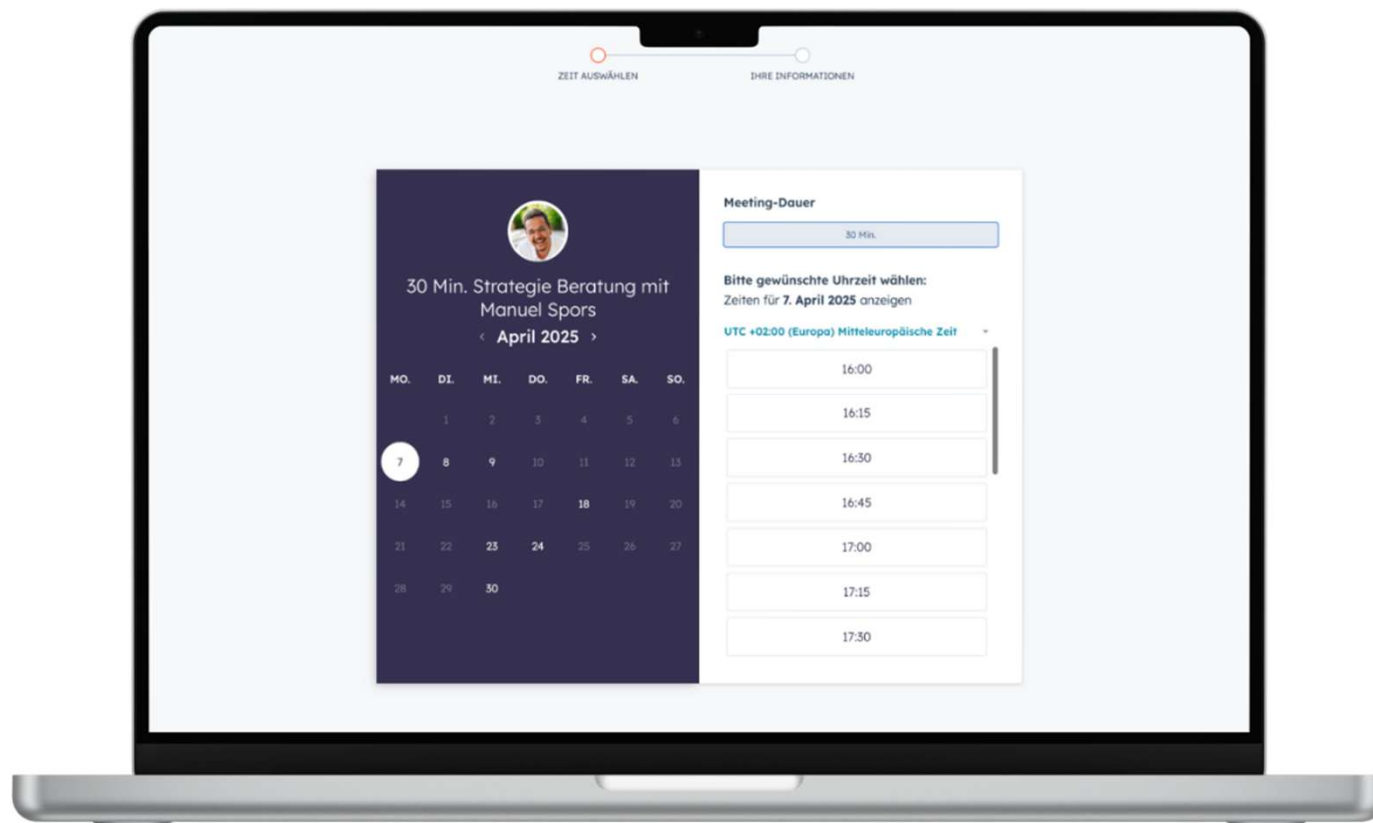


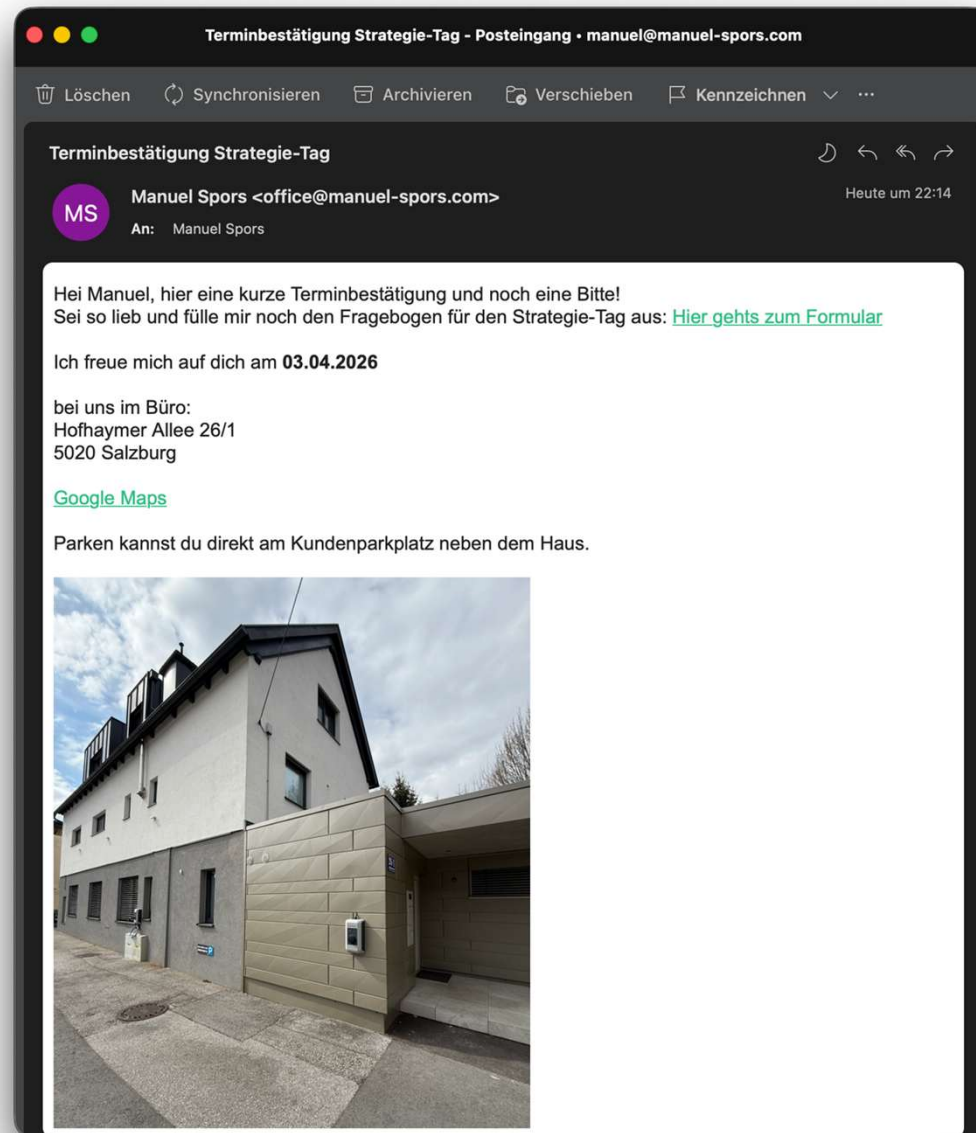


Der Weg bis zur Anfrage



Termin buchen ohne Reibung



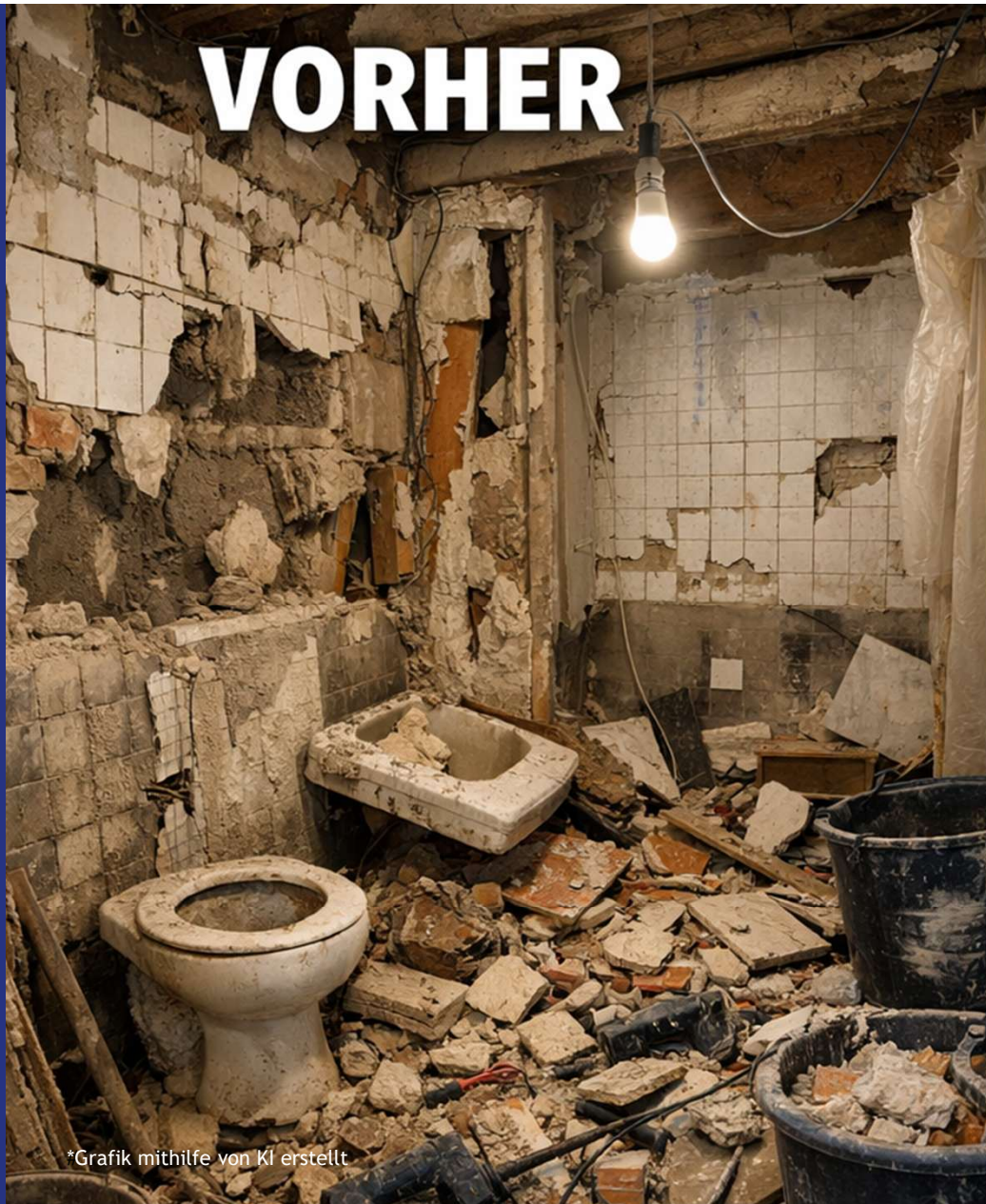


Podcast: Neukundenjagd? Nein danke.



#

VORHER



*Grafik mithilfe von KI erstellt

NACHHER



WKO
WIRTSCHAFTSKAMMERN ÖSTERREICHS

Fallstudie: Karin Heidmeier

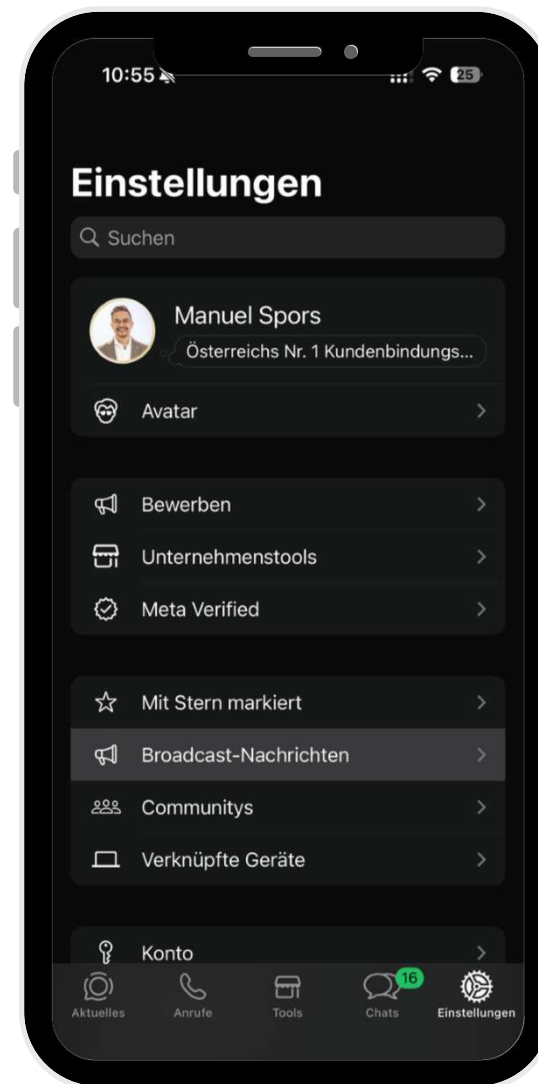
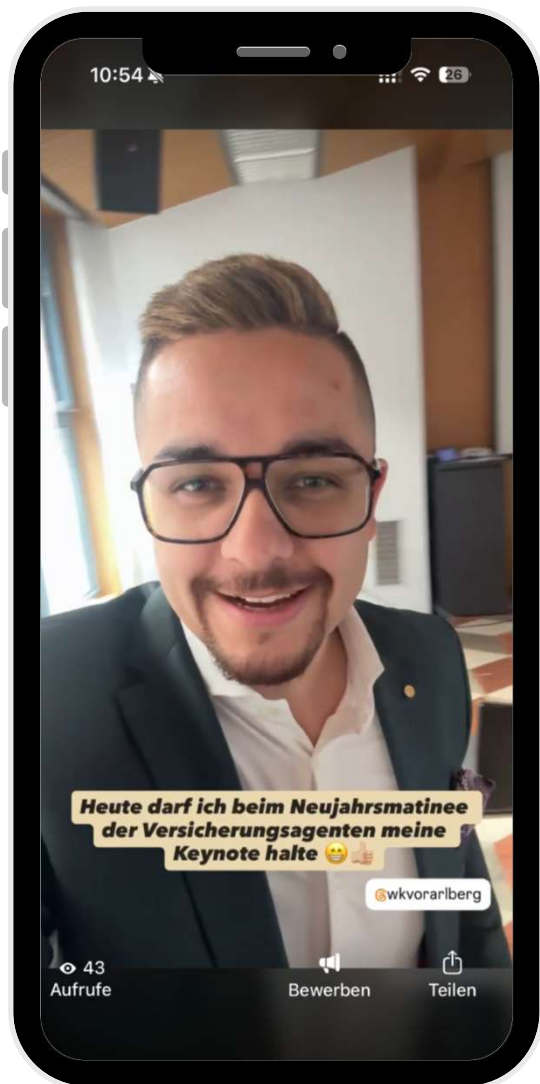


Fallstudie: Wolfgang Riesenberger



Und hier kommt ein kleiner Einblick in die Fotos der Beiden:





#

Der Moment des Kaufs



Was liegt beim Gespräch herum?





Auch die Wartezeit ist ein Kontaktpunkt



Online-Vertrag

Unterschreiben, wo der Kunde ohnehin ist: am Handy.

Kein Ausdrucken, kein Scannen, kein Nachfassen.

The image shows a smartphone screen displaying a wedding booking form. At the top, the contact information for Nathalie & Manuel Spors is listed: Ignaz-Rieder-Kai 55a, 5026 Salzburg, +436606211998, www.hochzeitsfotografie-spors.at, and kontakt@foto-spors.at. The form title is 'Buchungsantrag - Hochzeitsreportage'. Below this, a statement reads: 'Hiermit erteilen wir den Auftrag, unsere Hochzeit festzuhalten.' The 'Datum der Hochzeit*' field is set to '20.04.2024'. The 'Uhrzeit von bis' field shows a time range from '12 : 30' to '05 : 30'. The 'Location*' field is labeled 'Bezeichnung'. A green 'BUY NOW' button with a shopping cart icon is prominently displayed, with a mouse cursor clicking on it. Below the button, there is a link 'Genauere Infos zum Tag'.

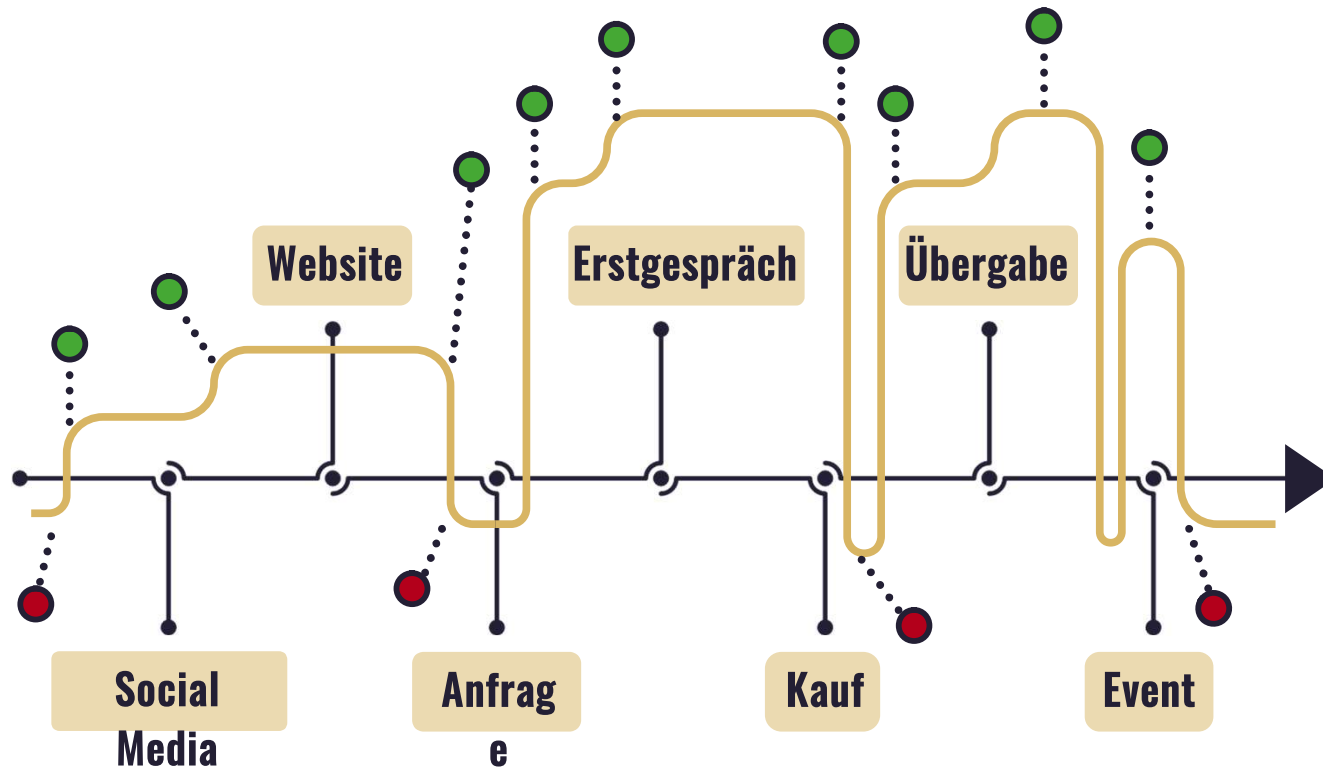
Nach dem Kauf beginnt die Bindung



PUBLIKUMS FRAGE:
**Welche Herausforderung hast Du in
deinem Unternehmen mit
Bestandskunden?**

1. Die Emotionskurve

Die Emotionskurve



Jeder Kontaktpunkt hebt oder senkt die Emotion. Weiterempfohlen wirst du für die Ausschläge nach oben.

Tiefer einsteigen in das Thema:



Wie soll ich mir das merken?

CRM / Kundenmanagement

1. Die Loyalitätsformel

Jährliche Preisanpassung



#Grafik mithilfe von KI erstellt

Upsell vs. Cross-Sell

Upsell - die 3er-Paketstruktur

EMPFOHLEN

XL

Möglichkeit Nr. 1

- Begleitung den ganzen Tag
- ca. 600 Bilder
- 1 Fotograf · 1 Videograf
- Kennenlernshooting (Geschenk)
- inkl. Highlightvideo
- Onlinegalerie für 1 Jahr
- Erinnerungsbox · USB-Stick
- Printpaket · Überraschung

7.900 €

Im Gesamtwert von 10.000 €

M

Möglichkeit Nr. 2

- Begleitung über 12 Std.
- ca. 500 Bilder
- 2 Fotografen
- Onlinegalerie
- Erinnerungsbox
- USB-Stick
- Printpaket

4.500 €

Der meistgebuchte Weg

S

Möglichkeit Nr. 3

- Begleitung bis zu 9 Std.
- ca. 400 Bilder
- 2 Fotografen
- Onlinegalerie & USB-Stick

3.600 €

Der Einstieg

Der Kunde entscheidet nicht mehr ob. **Sondern wie viel.**

*Grafik mithilfe von KI erstellt

Cross-Sell

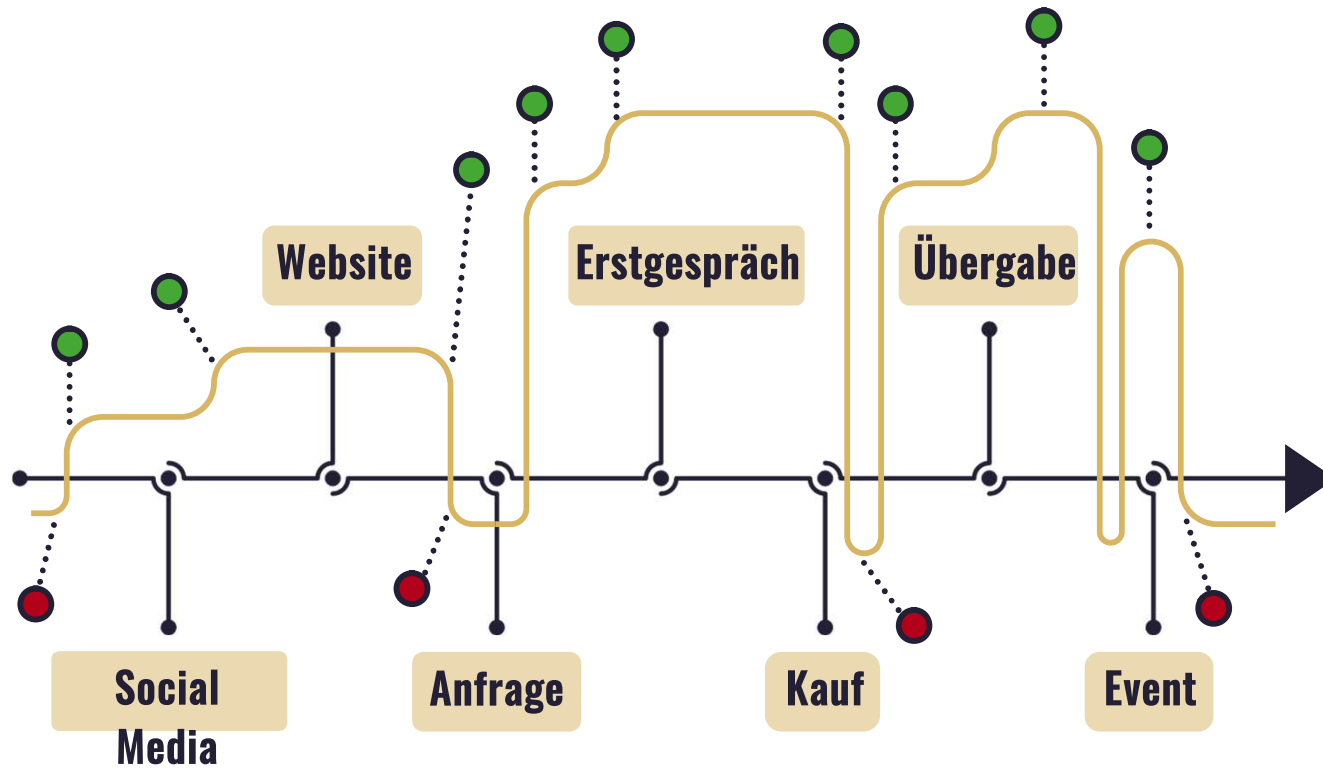


Das Vertrauen ist schon da. Die teuerste Hürde ist genommen.

*Grafik mithilfe von KI erstellt

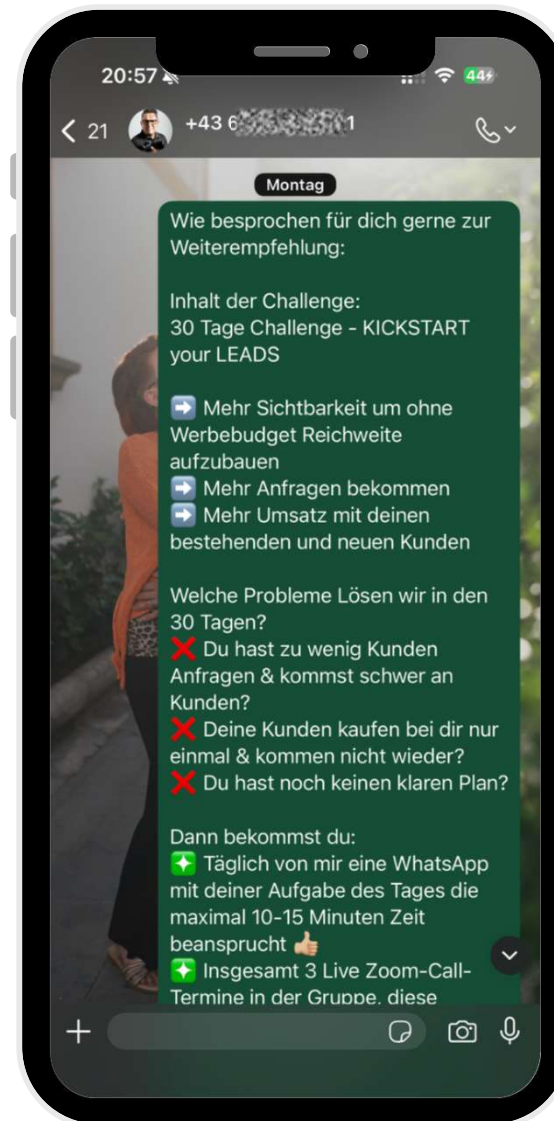
Aktive Weiterempfehlung

Die Emotionskurve



Jeder Hebel setzt an einem konkreten Punkt der Kurve an.

Dranbleiben mit System



#

Bleib mit mir in Kontakt:

www.manuel-spors.com

 manuel_spors

 Manuel Spors



Connect with me



Mein Geschenk an dich!
Das Kundenbindungs & Sales
Whitepaper mit allen Vorlagen
passend zum Webinar:



Q & A



Stellen Sie Ihre Fragen im Chat!

WEBINAR FÜR EPU

epu.wko.at



**Herzlichen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**

#