



BetterBrandLetter

Leitfaden zur Kundenbedarfsermittlung für Reisebüros

- **Erwartungen prüfen:** Prüfen Sie, welche Erwartungen der Interessant an das Gespräch hat und aus welchem Grund er Ihr Reisebüro aufgesucht hat. Sehen Sie davon ab, einfach die aktuellen Sonderangebote herunterzubeten, sondern prüfen Sie vorab, ob diese generell zum Kunden passen.
- **Inspiration und Anlass erfragen:** Bringen Sie in Erfahrung, welche Eckdaten dem potenziellen Kunden vorschweben (Reisezeitraum, Personenanzahl, Wunschort usw.). Fragen Sie auch nach dem Anlass, um darauf im weiteren Gesprächsverlauf zielgerichtet eingehen zu können.
- **Bereitschaft zur Beratung signalisieren:** Signalisieren Sie frühzeitig, dass kein Wunsch zu ausgefallen ist und dass die Beratung bestimmt zu einem schönen Urlaub führen wird.
- **Sich annähern:** Kreisen Sie die Möglichkeiten ein, indem Sie verschiedene Vorschläge machen und der Kunde diese ehrlich bewertet.
- **Nägel mit Köpfen machen:** Fragen Sie ganz offen, ob der Kunde sich einen Urlaub an dem ausgewählten Ort vorstellen kann und ob die Beratung ihm ein gutes Gefühl gemacht hat.
- **Zur Buchung gratulieren:** Gratulieren Sie zur Reisebuchung und überreichen Sie einen Brief des Hauses, den Sie bei BetterBrandLetter im Design Ihres Reisebüros selbst gestaltet haben.
- **Feedback einholen:** Melden Sie sich einige Wochen nach dem Urlaub beim Kunden und fragen Sie, ob alles zu der Zufriedenheit des Kunden verlaufen ist.
- **Kunden zu Stammkunden machen:** Halten Sie Kontakt zu Ihren Kunden und teilen Sie Schnäppchenangebote per E-Mail oder WhatsApp mit.
- **Weiterempfehlungen nutzen:** Wenn ein Kunde nicht für die Urlaubsvorschläge via E-Mail und WhatsApp gewonnen werden kann, fragen Sie, wer in deren Bekanntenkreis daran interessiert sein könnte. Nehmen Sie diese Kontakte in Ihre Kommunikation auf.