






## So funktionieren Kundenloyalität und Empfehlungsmarketing in digitalen Zeiten

Kundenloyalität: Die Vorstufe zu ertragreichem  
Empfehlungsgeschäft

Überleben in der Empfehlungsgesellschaft: So machen  
Sie Kunden zu Fans



Zeitraumen: wahlweise  
1 bis 3 Stunden

## Thema

Kundenloyalität gilt als die größte unternehmerische Herausforderung der Zukunft. Denn wenn die Angebote immer zahlreicher und vielfältiger, die Kunden hingegen weniger und immer illoyaler werden, ist es umso wichtiger, *die* Kunden zu halten und zu pflegen, die man schon gewonnen hat – und neue *treue* Kunden zu finden. Am besten solche, die zu aktiven positiven Empfehlern werden. Denn diese beeinflussen die Kaufentscheidungen Ihrer Kunden von morgen.

Alles, was die Anbieter sagen, kann heute live auf den Wahrheitsgehalt überprüft und blitzschnell mit den Erfahrungen anderer abgeglichen werden. Kunden und Konsumenten sind die neuen Vermarkter: glaubwürdige Markenbotschafter, lautstarke Meinungsmacher, machtvolle Berater und effiziente Vorverkäufer. Mehr als jemals zuvor leihen wir unser Ohr vor allem denen, die uns nahe stehen, die glaubwürdig sind und ihre wertvollen Erfahrungen freigiebig teilen.

Eine hohe Kundenloyalität ist die Vorbedingung für ertragreiches Empfehlungsgeschäft. Fünf verschiedene Loyalitäten müssen dabei entwickelt werden. Eines ist zudem sicher: Wer heute nicht empfehlenswert ist, ist morgen nicht mehr kaufenswert - und übermorgen nicht mehr im Spiel. Und nur wer empfehlenswert ist, wird tatsächlich weiterempfohlen. Wie das funktioniert und welche Mittel und Wege es gibt, um auch in digitalen Zeiten die Zukunft erreichen zu können, zeigt dieser hochinspirierende und gleichzeitig praxisnahe Vortrag.

### Die Vortragsinhalte:

- Kundenloyalität: Turbo für den Unternehmenserfolg
- Wie Kundenloyalität funktioniert: 5 Loyalitäten entwickeln
- Nur Spitzenleistungen werden weiterempfohlen
- Wie Sie Mundpropaganda und Empfehlungen systematisch entwickeln
- Neue Formen von Mundpropaganda- und Empfehlungsmarketing



## Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmenstransformation. Seit 2001 ist sie selbstständig. Zuvor hat sie über 20 Jahre lang in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr jüngstes Buch heißt: "Fit für die Next Economy". Ihr Bestseller "Touch.Point.Sieg." ist das Trainerbuch des Jahres 2016. Ihr Bestseller "Das Touchpoint-Unternehmen" wurde zum Managementbuch des Jahres 2014 gekürt. Ihr Bestseller "Touchpoints" wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres 2012 gekürt. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. ABB, Audi, BMW, die REWE, IBM, die Allianz, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, Sage Software, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank sowie Amgen, Lilly, L'Oréal, die HypoVereinsbank und der Sparkassenverlag.

### Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller

#### **Das neue Empfehlungsmarketing**

Durch Mundpropaganda und Weiterempfehlungen neue Kunden gewinnen

BusinessVillage, 2. Auflage 2015, 300 Seiten

ISBN 978-3-86980-312-9, 29,80 Euro

[www.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)



## Referenzen zum Vortrag

„Ich möchte mich bei Ihnen für den hervorragenden Vortrag bedanken. Seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb ist mir nichts Treffenderes untergekommen.“

**Frank Lehmann, Expansionsmanager Vodafone**

„Für Ihren wunderbaren Vortrag beim Lebensmittelkongress in Wien möchte ich Ihnen sehr herzlich gratulieren. Das war mit Abstand der beste Vortrag dieser zwei Tage.“

**Mag. Christian Baumann, Senior Researcher, SPECTRA Marktforschungsgesellschaft**

„Ich bin der Meinung, dass die Ostsächsische Sparkasse Dresden durch diese Veranstaltung für ihre Firmenkunden mit Ihnen als Referentin und der hohen Qualität Ihres dynamischen Vortrages sowohl einen neuen Standard in dieser Vortragsreihe gesetzt hat als auch der entscheidenden Herausforderung von Loyalitätsverknüpfung zwischen Unternehmen, Mitarbeiter und Kunden die richtige Bedeutung zuerkennt.“

**Hartmut Reddmann, REDDMANN consulting, Dresden**

„Zu Ihrem tollen Vortrag darf ich Ihnen nochmals - sowohl im Namen des MC Mainfranken als auch persönlich – sehr herzlich gratulieren! Sie haben es perfekt verstanden, Ihr Thema zu präsentieren: Man kann Ihnen nur Bestnoten geben: Inhalt, Vortragsform, Persönlichkeit – topp!“

**Prof. Dr. Wieland Weiss, Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt**

„Ein großes Lob an Sie und Ihren tollen Vortrag. Er war das 'Highlight' vom gesamten Kongress.“

**Martin Tittes, Leiter Marketing und Weiterbildung Topa Team AG**

„Die Frau ist schlichtweg ein Phänomen, ein wahrer Blockbuster der Redekunst: charmant, fesselnd, klug. Vortrags-Faszination in Reinkultur – und das von der ersten Sekunde an.“

**Reimund Bertrams, Das Wortgewand**



# Kontakt

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
info@anneschueller.de  
www.anneschueller.de

## Weitere Webseiten

[www.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)  
[www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)

## Social Media Seiten

<http://blog.anneschueller.de>  
[https://www.xing.com/profile/AnneM\\_Schueller](https://www.xing.com/profile/AnneM_Schueller)  
<http://facebook.touchpoint-management.de>  
<http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>  
<http://facebook.empfehlungsmarketing.cc>  
<http://twitter.com/anneschueller>  
<http://google.anneschueller.de>  
<http://linkedin.anneschueller.de>