

MITTWOCH, 4. JUNI 2008: EIN TAG MIT ANNE M. SCHÜLLER

KUNDENRÜCKGEWINNUNG IN 5 SCHRITTEN



Der dritte Weg zu neuen Kunden.
Das Schlüsselseminar im Hotel BAUR AU LAC, Zürich

Um was geht es?

Oberstes Ziel eines Unternehmens sollte es sein, keinen einzigen Kunden zu verlieren, den man behalten will. Hohe Kundenloyalität und tiefe Abwanderungsraten sichern den dauerhaften Geschäftserfolg. Das systematisch betriebene Kundenrückgewinnungsmanagement ist ein äusserst wirkungsvoller Baustein auf dem Weg zu diesem Ziel.

Das Kundenrückgewinnungsmanagement beginnt dort, wo alle Loyalisierungsmassnahmen erfolglos blieben, wenn also der Kunde die Geschäftsbeziehung offiziell beendet bzw. das Unternehmen stillschweigend verlassen hat. Demnach ergeben sich folgende Ansatzpunkte:

- **Prävention** - mit dem Ziel des zukünftigen Abwehrens von Kundenverlusten bzw. der Rücknahme von Kündigungen
- **Rückgewinnung** - mit dem Ziel der Wiederaufnahme der abgebrochenen bzw. eingeschlafenen Geschäftsbeziehung.

Im Einzelnen geht es darum, zu erkennen, wer aus welchen Gründen abgewandert ist und wen man wie zurückholen *kann und will*, um es im zweiten Anlauf besser zu machen. Der Prozess des Rückgewinnungsmanagements lässt sich somit in fünf Schritten darstellen:

1. **Identifizierung der verlorenen bzw. 'schlafenden' Kunden**
2. **Analyse der Verlustursachen**
3. **Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmassnahmen**
4. **Erfolgskontrolle und Optimierung**
5. **Prävention bzw. Aufbau einer ‚2. Loyalität‘**

Im Seminar werden diese Schritte intensiv bearbeitet. Die Teilnehmer erhalten anhand konkreter Beispiele und hilfreicher Anregungen das komplette Know How sowie das notwendige Handwerkszeug zur Implementierung ihrer eigenen erfolgreichen Kundenrückgewinnungsstrategie.

Typischer Teilnehmerkreis:

Kundenorientierte Führungskräfte
Vertriebs- und MarketingleiterInnen
Mitarbeitende im Verkauf und Vertrieb

Termin:

Mittwoch, 4. Juni 2008, 09:30 – 17:00 Uhr

Ort:

Hotel BAUR AU LAC, Talstrasse 1, 8022 Zürich

Teilnahmegebühr:

1 Person CHF 1280 / EUR 850
2 Personen CHF 1180 / EUR 780
3+ Personen CHF 1080 / EUR 720

Anne M. Schüller

Diplom-Betriebswirt, gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing und als eine der besten Referenten im deutschsprachigen Raum. Sie hat den Begriff des Total Loyalty Marketing geprägt. Sie ist Autorin zahlreicher Veröffentlichungen und hat bis heute sieben Management-Erfolgsbücher geschrieben. Über 20 Jahre führte sie Vertrieb und Marketing nationaler und internationaler Unternehmen und hat mehrere Auszeichnungen erhalten. Heute ist sie als Management Consultant tätig. Arbeitsschwerpunkte: Total Loyalty Marketing, kundenfokussiertes Management-Coaching, Workshops und Seminare zu den Themen Kundenloyalität, Empfehlungsmarketing und Kundenrückgewinnung. Ausserdem ist sie gefragte Key Note-Referentin auf Kongressen und Firmenveranstaltungen. Sie arbeitet ferner als Dozentin und gehört zum Kreis der 'Excellent Speakers'. Zu ihrem Kundenkreis gehört die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft.

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
Oberhausenstrasse 43
Tel. +41 (0)44 701 23 16
Fax +41 (0)44 701 23 17
welcome@change-com.ch
www.change-com.ch

SEMINAR-ANMELDUNG

Fax +41 (0)44 701 23 17

KUNDENRÜCKGEWINNUNG IN 5 SCHRITTEN

Leitung: Anne M. Schüller

Mittwoch, 4. Juni 2008

09:30 – 17:00 Uhr

Hotel BAUR AU LAC, Talstrasse 1, CH 8022 Zürich

Ich/Wir melde(n) folgende Person(en) an dieses Seminar an:

1. Name _____

Funktion _____

2. Name _____

Funktion _____

3. Name _____

Funktion _____

4. Name _____

Funktion _____

Firma _____

Strasse/Postfach _____

PLZ Ort _____

E-Mail _____

Telefon _____

Datum _____ Unterschrift _____

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne: **Tel. +41 (0)44 701 23 16**

Anmeldeformalitäten

Sie können sich mit diesem Formular oder per E-Mail (welcome@change-com.ch) oder über +41 (0)44 701 23 16 auch telefonisch anmelden. Sie erhalten anschliessend eine Bestätigung mit Rechnung sowie weitere organisatorische Informationen und den Anfahrtsplan.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt für eine Person CHF 1280 / EUR 850 und beinhaltet die Kosten für den Workshop, die Dokumentation, sowie Erfrischungen während des Tages und das Mittagessen. Bei mehreren Personen des gleichen Unternehmens reduziert sich die Gebühr wie folgt:
2 Personen CHF 1180.- / EUR 780
3 oder mehr Personen CHF 1080.- / EUR 720

Abmeldungen

Stornierungen können bis 60 Tage vor Seminarbeginn kostenlos erfolgen. Bei einer Abmeldung zwischen 59 Tagen und 21 Tagen sind 30% der Gebühr zu zahlen. Danach ist der volle Betrag zu entrichten. Sie können jedoch jederzeit eine(n) Ersatzteilnehmer(in) nennen.

Teilnehmerzahl

Min. 8, max. 16. Bei einer zu geringen Anmeldequote behalten wir uns vor, das Seminar bis spätestens zwei Wochen vor der Durchführung abzusagen.

Übernachtung im BAUR AU LAC?

Nein Ja Einzel Doppel

Ankunftstag: _____ Abreisetag: _____

Einzelzimmer ca. CHF 500 / EUR 350

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
Oberhausenstrasse 43
Tel. +41 (0)44 701 23 16
Fax +41 (0)44 701 23 17
welcome@change-com.ch
www.change-com.ch