

Zitate



Anne M. Schüller

Führende Expertin für Loyalitätsmarketing



Anne M. Schüller
Marketing Consulting



Zitate von Anne M. Schüller - führende
Expertin für Loyalitätsmarketing

Zitate

„Nicht Konsumverzicht, sondern Loyalität ist die schärfste Waffe des Verbrauchers. Denn irgendwann wird jeder wieder konsumieren (müssen), fragt sich nur, bei wem.“

„Die größte unternehmerische Herausforderung der Zukunft heißt: Kundenloyalität.“

„Spitzenleister, Spitzenleistungen, Vertrauen und Begeisterung: Das sind die Voraussetzungen für Kundenloyalität.“

„Service, Sales und Marketing heißt: Menschen glücklich machen.“

„Menschen, also Mitarbeiter und Kundenstamm - und nicht Produkte und Angebote - sind die strategischen Haupterfolgsfaktoren eines Unternehmens.“

„Die Menschen kaufen immer zwei Dinge: Problemlösungen und gute Gefühle.“

„Das Überleben in den Märkten der Zukunft wird maßgeblich davon abhängen, ob verstanden wird, wie das menschliche Hirn funktioniert.“

„Wer die Herzen gewinnt, hat mit den Köpfen leichtes Spiel – und auch mit dem Geldbeutel seiner Kunden. Denn Geldscheine sind Stimmzettel. Und emotionaler Nutzen schlägt Euro-Nutzen.“

„Der Kunde ist der wahre Boss.“

„Kundenfokussierung heißt immer zunächst: Mitarbeiterorientierung. Denn jede Unternehmens- und Marketingstrategie ist nur so gut, wie die Mitarbeiter, die sie umsetzen.“



Zitate von Anne M. Schüller - führende
Expertin für Loyalitätsmarketing

„Eine kundenfokussierte Unternehmensführung ist unkopierbar.“

„Kunden- und Mitarbeiterloyalität stehen in einem engen Zusammenhang und verstärken sich gegenseitig. Und: Nur wer loyale Mitarbeiter hat, der hat auch solche Kunden.“

„Führungskräfte haben die Aufgabe, solche Rahmenbedingungen zu schaffen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, für die Kunden ihr Bestes geben zu können und vor allem: zu wollen.“

„Die wichtigste Frage einer Führungskraft lautet: Hätte ich meinen besten Kunden so behandelt, wie ich gerade meinen Mitarbeiter behandelt habe?“

„Wir Menschen verstärken Verhalten, für das wir Anerkennung bekommen.“

„'Lachende Unternehmen' haben die Nase vorn. Denn wo die Stimmung stimmt, stimmen am Ende auch die Ergebnisse.“

„Der Kunde sieht ein Unternehmen immer als Einheit. Er unterscheidet nicht zwischen Chef und Azubi. Wenn auch nur ein einziger Mitarbeiter patzt, war aus Sicht des Kunden 'das Unternehmen' schuld.“

„Nur Spitzenleistungen werden weiterempfohlen! Doch nur von Spitzenleistern werden Spitzenleistungen erbracht. Und: Wir empfehlen niemanden, den wir nicht leiden können.“

„Wer heute nicht mehr empfehlenswert ist, ist schon morgen nicht mehr kaufenswert.“

„Die strategische Ausrichtung auf aktive, positive Empfehler ist die intelligenteste, preisgünstigste und erfolgversprechendste Umsatz- und Renditezuwachs-Strategie aller Zeiten. Und: Neukunden werden auf diesem Weg gleich mit geliefert – und zwar kostenlos.“



Zitate von Anne M. Schüller - führende
Expertin für Loyalitätsmarketing

Bücher

Anne M. Schüller: **Kundennähe in der Chefetage**. Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen, Orell Füssli, Zürich 2008, 256 Seiten, ausgezeichnet mit dem Wirtschaftsbuchpreis 2008

Anne M. Schüller: **Come back!** Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen, Orell Füssli, Zürich, 2. Auflage 2007, 226 Seiten

Anne M. Schüller: **Zukunftstrend Empfehlungsmarketing**. Der beste Umsatzbeschleuniger aller Zeiten. BusinessVillage, 2. erweiterte und aktualisierte Auflage 2008, 138 Seiten

Anne M. Schüller: **Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen**. Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen; BusinessVillage 2005, 120 Seiten

Anne M. Schüller: **Zukunftstrend Mitarbeiterloyalität**. Endlich erfolgreich - durch loyale Mitarbeiter. BusinessVillage, 2. erweiterte Auflage 2006, 121 Seiten

Anne M. Schüller: **Zukunftstrend Kundenloyalität**. Endlich erfolgreich durch loyale Kunden. BusinessVillage, 2. erweiterte Auflage 2005, 116 Seiten

Anne M. Schüller / Gerhard Fuchs: **Total Loyalty Marketing** - Mit loyalen Mitarbeitern und treuen Kunden zum Unternehmenserfolg; Gabler, 4. aktualisierte Auflage 2007, 301 Seiten

Anne M. Schüller / Monika Dumont: **Die erfolgreiche Arztpraxis** – Patientenorientierung, Mitarbeiterführung, Marketing, Springer, 2. Auflage 2006, 189 Seiten



Zitate von Anne M. Schüller - führende
Expertin für Loyalitätsmarketing

Zur Person

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und achtfache Buchautorin gehört zu den besten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet als Referentin und Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Wirtschaftsbuchpreis 2008. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, Novartis, Vodafone, Intersport, der BITKOM, die UBS, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, die TUI, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

Kontakt

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