



Zukunftstrend Kundenloyalität

Wie Sie nachhaltig erfolgreich werden: Mit dauerhaft treuen Kunden und aktiven positiven Empfehlern



Zeitraumen: wahlweise
1 bis 3 Stunden



Thema

Nicht Konsumverzicht, sondern Loyalität ist die schärfste Waffe des Verbrauchers. Denn irgendwann wird jeder wieder kaufen (müssen), fragt sich nur, bei wem! Kundenloyalität gilt als die größte unternehmerische Herausforderung der Zukunft. Wenn die Angebote immer zahlreicher und vielfältiger, die Kunden dagegen 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.

Doch dies ist *nicht* mit einem schnellen Zehn-Punkte-Programm machbar. Loyalität geht vielmehr *jeden* im Unternehmen an – und zwar nachhaltig! Grundvoraussetzung ist eine loyalitätsorientierte Unternehmenskultur. Ist Loyalität in der Unternehmensstrategie fest verankert, muss sie vom Management auch vorgelebt werden. Das ist die Basis für Mitarbeiter-Loyalität. Und nur, wenn der Mitarbeiter loyal ist, ist es auch der Kunde. Kunden- und Mitarbeiter-Loyalität stehen in einem engen Zusammenhang. Sie verstärken sich gegenseitig – im positiven wie im negativen Sinne.

Wer in Loyalitätsmarketing investiert, wer am Ende die loyalsten Kunden hat, der wird sich erfolgreich von der allgemeinen Marktentwicklung abkoppeln können, der macht das Rennen. Im Vortrag erfahren die Zuhörer Schritt für Schritt, wie das alles ganz genau funktioniert und wie Loyalitätsmarketing Unternehmen dauerhaft erfolgreich macht – *ohne* dass dies viel kostet.

Vortragsinhalte

- Kundenloyalität ist ein Turbo für den Erfolg
- Wie Kundenloyalität funktioniert: Die Bausteine der Loyalität
- Die Mitarbeiter als Loyalitätsmacher
- Wie aus Kunden loyale Immer-Wieder-Käufer werden
- Vom Kaufinteressenten zum aktiven positiven Empfehler



Anne M. Schüller

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 Buch- und Bestsellerautorin gehört zu den gefragtesten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet auch als Business-Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. 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, die Swisscom, Vodafone, Interspar, der BITKOM, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, Generali, die Erste Bank, die TUI, Wempe, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller, Gerhard Fuchs:

Total Loyalty Marketing

Mit begeistertsten Kunden und loyalen Mitarbeitern zum Unternehmenserfolg

4. aktual. Auflage, Gabler 2007
301 Seiten, 39,90 Euro / 68.00 CHF
ISBN: 978-3-8349-0598-7



Referenzen zum Vortrag

„Ein leuchtendes Positiv-Beispiel war die Management-Beraterin, Uni-Dozentin und Buchautorin Anne M. Schüller, die zum Thema Kundenloyalität einen mitreißenden Vortrag hielt.“

Bernhard Pruckner-Fragner, Chefredakteur a3BOOM!

„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

„Ihr packender Vortrag fesselte die mehr als 600 Klienten im vollen Festsaal des Wiener Hilton Hotels.“

Wilfried Serles, CEO Hübner & Hübner

„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

„Ihre ‚bombastischen‘ Vorträge und Bücher prägen mein Denken und Handeln seit Jahren.“

Marc-André Perret, Delica AG / Migros Industry



Kontakt

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

Die weiteren Webseiten

www.empfehlungsmarketing.cc
www.kundenrueckgewinnung.com
www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com