



Anne M. Schüller

Come back!

Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen

Die Neukunden-Gewinnung ist in vielen Branchen völlig ausgereizt. Auch das Abjagen von Kunden funktioniert fast nur noch über den Preis. Deshalb setzen inzwischen viele Unternehmen auf die Bestandskundenpflege. Doch auch die Loyalität bestehender Kunden ist heutzutage schwächer. Gerne wird ein weiterer Bereich mit beträchtlichem Ertragspotenzial vergessen: die Rückgewinnung verlorener Kunden.

Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, zeigt, wie kleine und grosse Unternehmen verlorene profitable Kunden zurückgewinnen. Systematisch legt sie dar, wie aus der Vielzahl von Vorgehensweisen, Techniken und Tools ein auf das Unternehmen zugeschnittenes Kundenrückgewinnungsmanagement gestaltet wird. Dabei geht sie auch auf verkaufpsychologische Aspekte ein und berücksichtigt die neuesten Erkenntnisse der Hirnforschung. Schritt für Schritt, von der Identifizierung der verlorenen Kunden über die Analyse der Verlustursachen sowie die Planung und Umsetzung von Massnahmen bis hin zur Erfolgskontrolle und Prävention, schlüsselt sie das adäquate Vorgehen auf. Sowohl den einfachen Angestellten mit direktem Kundenkontakt als auch das Management, das die Kundenfokussierung vorleben sollte, bezieht sie mit ein.

Für die meisten Firmen ist das gezielte Reaktivieren ihrer abgewanderten Kunden unentdecktes Neuland. Ihnen steht mit diesem Buch eine Fülle von Tipps, praktischen Beispielen und nützlichen Checklisten zur Verfügung.

ca. 1560 Zeichen

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 siebenfache Buchautorin lehrt an mehreren Hochschulen. Sie gehört zu den besten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum und lebt in München.

Kontakt zur Autorin

Telefon 0049 (0)172 8319 612
E-Mail info@anneschueller.de

Bibliografie

Anne M. Schüller
Come back!
Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen
Orell Füssli Verlag, Zürich 2007
223 Seiten, gebunden
ISBN 978-3-280-05242-6
Fr. 44.- / € 26.50