



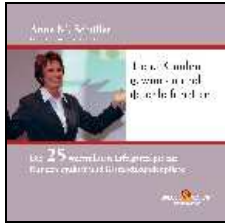
Pressemitteilung

Hörbuch: Wie Unternehmen loyale Kunden gewinnen und dauerhaft halten **25 Erfolgsrezepte für die Bestandskundenpflege in herausfordernden Zeiten**

München, 28. Mai 2010. Man braucht kein Detektiv zu sein, um in nahezu jedem Unternehmen kundenfeindliche Prozesse, Strukturen und Verhaltensweisen aufzuspüren. Doch Kunden lassen sich sowas nicht länger bieten. Online werden die weniger Guten gnadenlos an den Pranger gestellt. Und mehr noch: Die Bereitschaft zum ständigen Anbieterwechsel war nie höher als zurzeit. Wie dauerhafte Kundentreue dennoch zu gewinnen und somit Wachstum in herausfordernden Zeiten zu erreichen ist? In ihrem Hörbuch „Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für Kundenloyalität und Bestandskundenpflege“ verrät Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, ihre besten Rezepte zur Gewinnung und Sicherung eines loyalen Kundenstamms. In kompakter Form gibt die neunfache Buchautorin darin praxisnahe Tipps zum pfleglichen Umgang mit Kunden sowie zur Motivation der kundennahen Mitarbeiter. Eindringlich wird dargestellt, wie unumgänglich treue Kunden für das Überleben eines Unternehmens sind. „Je länger ein Unternehmen einen rentablen Kunden hält, desto mehr Gewinn kann es durch ihn erzielen. Vorrangiges Streben,“ so die Managementberaterin, „sollte es daher sein, möglichst keinen einzigen profitablen Kunden zu verlieren, den man behalten will.“

Wie klug es ist, seine treuen Kunden zu hegen und zu pflegen, zeigen eindrucksvoll die Ergebnisse einer kürzlichen Umfrage im Rahmen des Deutschen Excellence Barometers. So würden 57 Prozent der Befragten ihren bevorzugten Anbieter weiterempfehlen, während dies bei einer sporadischen Kundenbeziehung nur 27 Prozent tun. Wer einem Anbieter treu verbunden ist, hilft ihm zu 94 Prozent über Reklamationen und zu 74 Prozent über die Teilnahme an Kundenbefragungen, besser zu werden. Für einen Anbieter, mit dem man nur hin und wieder zu tun hat, sind diese Zahlen deutlich niedriger: Sie betragen 77 respektive 41 Prozent. Selbst bei einem eventuell notwendigen Wechsel zahlt sich Kundentreue aus. So würden 82 Prozent der Befragten ihren Lieblingsanbieter warnen, bevor es zu spät ist. Und 86 Prozent wären bereit, zurückzukehren, wenn die Leistung sich wieder verbessert hat. Einen gelegentlichen Anbieter warnen nur 33 Prozent der Befragten. Und nur 66 Prozent kämen gegebenenfalls zurück.

Das Hörbuch



Anne M. Schüller

Treue Kunden gewinnen und dauerhaft halten

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für Kundenloyalität und Bestandskundenpflege

Breuer & Wardin, 1 CD, 70 Min.

ISBN: 978-3-939621-85-0

Preis: 19,90 Euro, 29.90 CHF

Über die Autorin



Anne M. Schüller ist Managementberaterin und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Sie hat über zwanzig Jahre in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin und neunfache Buchautorin gehört heute zu den Top-Speakern und lehrt an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenstamm zählt die Elite der Wirtschaft. Ihr aktuelles Buch heißt: Kunden auf der Flucht? Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten. www.loyalitaetsmarketing.com

Kontakt

Anne M. Schüller
Marketing Consulting
Harthausen Str. 54
81545 München
Office 0049 (0)89 6423208
Mobil 0049 (0)172 8319612
info@anneschueller.de
www.anneschueller.de