

Anne M. Schüller - Expertin für
Loyalitätsmarketing

Für dauerhaften Unternehmenserfolg in herausfordernden Zeiten

Der Powertag



Anne M. Schüller
Marketing Consulting



Das Thema

Kundenloyalität gilt als die größte unternehmerische Herausforderung der Zukunft. Denn 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 Multiplikatoren und aktiven positiven Empfehlern werden. Denn Empfehler sind die besten Verkäufer. Und Empfehlungsmarketing schlägt klassische Werbung.

Jedoch: Die Wechselbereitschaft der Kunden ist heute so hoch wie nie. Das neue Phänomen heißt: der flüchtende Kunde. Mit klassischen Trainings ist dieser Trend nicht zu stoppen. Denn die Kunden betrachten ein Unternehmen immer als Einheit. Wenn es auch nur an einer einzigen Stelle hakt oder ein einziger Mitarbeiter patzt, war für ihn der ‚Saftladen‘ schuld. Er macht sich erbost von dannen und warnt die ganze Welt – offline sowie neuerdings auch online.

Daher muss sich - angefangen bei der Führungsspitze - das komplette Unternehmen und jeder einzelne Mitarbeiter voll und ganz auf die Kunden ausrichten, um sie schließlich zu loyalisieren. Wer dabei an der Einstellung seiner Mitarbeiter statt nur an ihrem Verhalten arbeitet, kann deutlich schnellere Erfolge verbuchen. Unerlässlich sind dabei drei Facetten:

- eine absolute Kundenfokussierung der Führungsmannschaft
- Mitarbeiter in strategische Prozesse aktiv mit einzubinden und
- Kunden zu involvieren und zu kostenlosen Unternehmensberatern zu machen.

Involvierte Kunden und Mitarbeiter sind die Treiber des zukünftigen Unternehmenserfolgs. Denn dies erzeugt den ‚Mein-Baby-Effekt‘. Und wer lässt schon gern sein eigenes Baby im Stich? Wer auf diese Weise die Loyalität seiner Kunden erhält, der braucht sich nicht aufzudrängen, der zieht seine Kunden wie magisch an - und kann sie immer wieder neu zum kaufen bringen. Loyalitätsführerschaft heißt das neue Ziel.



Das Powertag-Paket

Der Powertag wurde konzipiert als Kraftpaket für mittelständische Unternehmen. Im Rahmen eines kompakten Workshops mit den Führungskräften werden die Schlüsselfaktoren für den zukünftigen Erfolg erarbeitet plus passende Follow-up-Arbeitsmaterialien bereitgestellt. Im Rahmen eines Impulsvortrages vor allen (kundenahen) Mitarbeitern werden diese dann unternehmensweit auf das weitere Vorgehen eingeschworen. Das Powertag-Paket enthält:

- 4-Stunden-Workshop mit den Führungskräften
- 90-Minuten-Powervortrag vor den Mitarbeitern
- Die 3x3+1-Spielregeln für den Erfolg
- Die 3x3+1 fokussierenden Fragen
- 3 Bücher nach Wahl

Die Zielgruppe


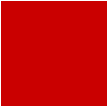

- mittelständische Unternehmen unterschiedlicher Branchen
- Führungskräfte aus allen Ebenen und Bereichen
- kundennahe Mitarbeiter aus allen Bereichen

Die Teilnehmerzahl

- für den 4-Stunden-Workshop: bis zu 20
- für den Powervortrag: unbegrenzt

Der Zeitrahmen

- 1 Tag
- optional: 1 Follow-up-Transfertag



Anne M. Schüller - Expertin für
Loyalitätsmarketing

Die Trainerin

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und zehnfache Buch- und Bestsellerautorin zählt zu den zehn besten Speakers Deutschlands (Conga Award 2010). Sie arbeitet als Vortragsrednerin und Business-Trainerin im deutschsprachigen Raum und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Schweizer 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, 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

Weitere Webseiten

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