13. APRIL 2011 - DAS SCHLÜSSELSEMINAR MIT ANNE M. SCHÜLLER:

ZUKUNFTSTREND KUNDENLOYALITÄT

Für alle, die ihr Unternehmen noch erfolgreicher machen wollen:
Mit dauerhaft treuen Kunden, aktiven positiven Empfehlern und Total Loyalty Marketing

Um was geht es?

- Kundenloyalität als Turbo für den Erfolg
- Echte Kundenorientierung und Begeisterungsmanagement
- Die Mitarbeiter als Loyalitätsmacher
- Wie Kundenloyalität Schritt für Schritt entsteht
- Die Bausteine der Loyalität
- Wie aus Kunden loyale Immer-wieder-Käufer werden
- Vom Kaufinteressenten zum aktiven positiven Empfehler
- Die Berechnung des „Loyalty Value" eines Kunden

Nicht Konsumverzicht, sondern Loyalität ist die schärfste Waffe des Kunden. Denn irgendwann wird jeder wieder konsumieren (müssen), fragt sich nur, bei wem! Kundenloyalität gilt damit als die grösste Herausforderung der Zukunft für Unternehmen.

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. Empfehlungsmarketing ist die wohl intelligenteste Umsatzsteigerungs-Strategie der Welt.

Doch all dies ist nicht mit einem schnellen Zehnpunkte-Plan machbar. Loyalität geht vielmehr jeden im Unternehmen an, und zwar auf Dauer. Voraussetzung ist eine loyalitätsorientierte Unternehmenskultur. Ist Loyalität in der Unternehmensstrategie fest verankert, muss sie vom Management auch vorgelebt werden. Das ist die Basis für Mitarbeiterloyalität. Und nur, wenn die Mitarbeitenden loyal sind, sind es auch die Kunden. Kunden- und Mitarbeiterloyalität stehen in einem engen Zusammenhang. Sie verstärken sich gegenseitig – im positiven wie im negativen Sinn.

Jede Unternehmens- und Marketingstrategie ist nur so gut wie die Mitarbeiter, die sie umsetzen. Und nur Mitarbeiter, die unternehmerisch denken lernen, können auch unternehmerisch handeln. In den Mitarbeitenden steckt meist viel mehr, als manche Chefs glauben. Mitarbeiter sind am nächsten am Kunden und haben demnach auch die meisten Loyalisierungschancen. Hierbei ist Kundenorientierung gefragt. Und dazu ist eine gelebte kundenorientierte Einstellung noch wichtiger als kundenorientiertes Verhalten.

Wer in Kundenloyalität investiert, wer am Ende die loyalsten Kunden hat, der wird sich erfolgreich von der allgemeinen Marktentwicklung abkoppeln können, der macht das Rennen. In diesem Workshop erfahren Sie Schritt für Schritt, wie das alles ganz genau funktioniert und wie loyale Kunden Sie nachhaltig erfolgreich machen – *ohne* dass dies viel kostet

Termin:

Mittwoch, 13. April 2011, 09:30 – 17:00 Uhr

Ort:

Hotel Four Points by Sheraton, Sihlcity
Kalandergasse 1, CH-8045 Zürich

Teilnahmegebühr:

1 Person CHF 1080 / EUR 780
2 Personen CHF 980 / EUR 720
3+ Personen CHF 880 / EUR 650

Anne M. Schüller

ist Marketing Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing und eine der besten Rednerinnen in Europa.
Sie hat den Begriff des Total Loyalty Marketing geprägt und ist Autorin zahlreicher Fachartikel sowie von 6 Management-Erfolgsbüchern.
Viele Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Heute steht sie ambitionierten Unternehmen für Seminare, Vorträge und marketingorientiertes Management-Coaching zur Verfügung. Sie ist zudem Dozentin an der Universität St. Gallen (Institut für öffentliche Dienstleistungen und Tourismus), an der BAW München (Bayrische Akademie für Werbung und Marketing) sowie am Management Center Innsbruck (MCI). Sie hat ferner einen Lehrauftrag an der Hochschule Deggendorf für Strategisches Marketing im MBA-Studiengang Gesundheitswesen.

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
Oberhausenstrasse 43
Tel. +41 (0)44 701 23 16
Fax +41 (0)44 701 23 17
welcome@change-com.ch
www.change-com.ch

SEMINAR-ANMELDUNG

Fax +41 (0)44 701 23 17

ZUKUNFTSTREND KUNDENLOYALITÄT

Leitung: Anne M. Schüller

Mittwoch, 13. April 2011
09:30 – 17:00 Uhr
Hotel Four Points by Sheraton, Sihlcity, Kalandergasse 1, CH-8045 Zürich

Ich/Wir melde(n) folgende Person(en) an dieses Seminar an:

1. Name _____

Funktion _____

2. Name _____

Funktion _____

3. Name _____

Funktion _____

4. Name _____

Funktion _____

Firma _____

Strasse/Postfach _____

PLZ Ort _____

E-Mail _____

Telefon _____

Datum _____ Unterschrift _____

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne: **Tel. +41 (0)44 701 23 16**

Anmeldeformalitäten

Sie können sich mit diesem Formular oder per E-Mail (welcome@change-com.ch) oder über +41 (0)44 701 23 16 auch telefonisch anmelden. Sie erhalten anschliessend eine Bestätigung mit Rechnung sowie weitere organisatorische Informationen und den Anfahrtsplan.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt für eine Person CHF 1080 / EUR 780 und beinhaltet die Kosten für das Seminar, die Dokumentation, sowie Erfrischungen während des Tages und das Mittagessen. Bei mehreren Personen des gleichen Unternehmens reduziert sich die Gebühr wie folgt:
2 Personen CHF 980.- / EUR 720
3 oder mehr Personen CHF 880.- / EUR 650

Abmeldungen

Stornierungen können bis 60 Tage vor Seminarbeginn kostenlos erfolgen. Bei einer Abmeldung zwischen 59 Tagen und 21 Tagen sind 30% der Gebühr zu zahlen. Danach ist der volle Betrag zu entrichten. Sie können jedoch jederzeit eine(n) Ersatzteilnehmer(in) nennen.

Teilnehmerzahl

Min. 8, max. 16. Bei einer zu geringen Anmeldequote behalten wir uns vor, das Seminar bis spätestens zwei Wochen vor der Durchführung abzusagen.

Übernachtung in Zürich ?

☐ Nein ☐ Ja ☐ Einzel ☐ Doppel

Ankunftstag: _____ Abreisetag: _____

Wir senden Ihnen gerne einen Vorschlag.

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
Oberhausenstrasse 43
Tel. +41 (0)44 701 23 16
Fax +41 (0)44 701 23 17
welcome@change-com.ch
www.change-com.ch