



Seminar

Zukunftstrend Kundenloyalität

Wie Sie noch erfolgreicher werden: Mit dauerhaft treuen Kunden, aktiven positiven Empfehlern und Total Loyalty Marketing



Anne M. Schüller
Marketing Consulting



Thema

Nicht Konsumverzicht, sondern Loyalität ist die schärfste Waffe des Kunden. 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 auf Dauer! Grundvoraussetzung ist eine loyalitätsbasierte Unternehmenskultur. Ist Loyalität in der Unternehmensstrategie fest verankert, muss sie vom Management auch vorgelebt werden. Das ist die Basis für Mitarbeiterloyalität. Und nur, wenn der Mitarbeiter loyal ist, ist es auch der Kunde. Kunden- und Mitarbeiterloyalität 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 Seminar erfahren die Teilnehmer Schritt für Schritt, wie das alles ganz genau funktioniert und wie Loyalitätsmarketing Unternehmen dauerhaft erfolgreich macht – *ohne* dass dies viel kostet.

Seminarinhalte

- 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



Die Zielgruppe

- sales- und marketingorientierte Führungskräfte
- VerkäuferInnen im Innen- und Außendienst
- BeraterInnen und Service-MitarbeiterInnen
- ambitionierte Einsteiger im Verkauf und Vertrieb

Die Teilnehmerzahl

- als reines Wissensseminar: 10 bis 50 Teilnehmer
- als Workshop mit Gruppenarbeiten: 10 bis 20 Teilnehmer

Der Zeitrahmen

- wahlweise 1 oder 2 Tage

Das Buch zum Seminar



Anne M. Schüller

Kunden auf der Flucht?

Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten

Orell Füssli, 2. Auflage 2010, 208 Seiten

26,90 Euro / 44.00 CHF

ISBN 978-3-280-05382-9

Ausgezeichnet von Managementbuch.de als Testsieger in der Kategorie Kundenbindung

Finalist Trainerbuch des Jahres 2010



Referenzen zum Seminar

"Total Loyalty Marketing macht Mut, den Rotstift aus der Hand zu legen und endlich wieder in offensives Marketing und gute Mitarbeiter zu investieren. Es zeigt Firmeninhabern und Führungskräften sowie Marketing- und Sales-Verantwortlichen ganz konkret und Schritt für Schritt, wie Unternehmen mithilfe loyaler Mitarbeiter und treuer Kunden dauerhaft erfolgreich werden. Gerade Dienstleister und Mittelständler können nachhaltig davon profitieren."

Professor Dr. h. c. Lothar Späth, Ministerpräsident a. D.

"Kaum ein anderer Trainer hat derzeit so viel zu sagen wie Frau Schüller."

Marcel Klotz, Direktor Partnership Solution Center, IBM Deutschland

„Das Seminar mit Ihnen war wieder ein voller Erfolg. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind begeistert und werden bestimmt einiges an ihrer Arbeit verändern. Vielen, vielen Dank nochmals für die mitreißende Veranstaltung.“

Oliver Kugler, Kugler Feinkost GmbH, Grasbrunn

„Vielen Dank noch mal für den interessanten, kurzweiligen und motivierenden Tag zum Thema Empfehlungsmarketing. Sie vereinen Fachwissen mit Vortragsqualität und der optimalen Einbeziehung der Teilnehmer so, wie man das nur ganz ganz selten findet! Kompliment. Ich komme sicher nicht zum letzten Mal.“

Niko Gültig, Geschäftsführer Crossmark GmbH

„Meine KollegenInnen und ich konnten zwei ausgezeichnete Trainingstage mit Ihnen verbringen! Von allen durchgeführten Schulungen haben Sie am besten abgeschnitten.“

Thorid Klantschitsch, Leiterin Vertrieb, Le Patron, Schweiz.



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