
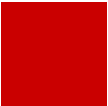





# Total Loyalty Marketing

Nachhaltig erfolgreich durch eine kundenfokussierte Unternehmenskultur,  
loyale Mitarbeiter, begeisterte Kunden und aktive positive Empfehler





Zeitraumen: wahlweise  
1 bis 3 Stunden

## Thema

Total Loyalty Marketing ist nicht nur eine praxisorientierte ganzheitliche Management-Strategie, sondern auch eine auf ökonomisch nachhaltigen Erfolg zielende Unternehmensphilosophie. Basis hierfür ist die Kultur eines 'lachenden Unternehmens' sowie eine kundenfokussierte Mitarbeiterführung. Hierbei wird das ganze Unternehmen auf Loyalität ausgerichtet, Mitarbeiter- und Kundenloyalität werden systematisch miteinander verknüpft. Loyalitätsführerschaft ist das Ziel. Denn in Zeiten sinkender Kundentreue und steigender Wechselfreude wird Kundenloyalität zur größten unternehmerischen Herausforderung der Zukunft.

Wenn die Angebote immer zahlreicher und vielfältiger, die Kunden hingegen 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 nur, wer begeisterte, loyale Mitarbeiter hat, hat auch begeisterte, loyale Kunden – und umgekehrt. So verbindet Total Loyalty Marketing erstmals systematisch die drei Erfolgsfaktoren Marketing – Mitarbeiter – Kunde zu einer ganzheitlichen Win-Win-Win-Strategie.

Im Vortrag erfahren Sie Schritt für Schritt, wie das ganz genau funktioniert, wie Sie zu einem 'Loyalitätsführer' werden und wie Total Loyalty Marketing Sie nachhaltig erfolgreich macht – ohne dass dies viel kostet.

### Vortragsinhalte

- Loyalität als Erfolgsturbo
- Die Bausteine der Loyalität
- Die Mitarbeiter als Loyalitätsmacher
- Vom Interessenten zum aktiven positiven Empfehler
- Der 'Loyalty Value' eines Kunden



## Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als Europas 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 wie Audi, IBM, Allianz, das SiemensForum, die Telekom, die Swisscom, Vodafone, Interspar, der BITKOM, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, Generali, die Erste Bank, die TUI, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

### Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller, Gerhard Fuchs:

#### **Total Loyalty Marketing**

Mit begeisterten Kunden und loyalen Mitarbeitern zum Unternehmenserfolg

5. aktual. Auflage, Gabler 2009

302 Seiten, 42,00 Euro / 73.00 CHF

ISBN: 978-3-8349-0598-7



## Referenzen zum Vortrag

"Als besten Vortrag, weil am nächsten an der Praxis, charakterisierten viele Teilnehmer eine von Anne M. Schüller, Erfinderin des Total Loyalty Marketing, vorgestellte Projektstudie."

**Die 'Bäcker Zeitung' über den BÄKO-Kongress, 450 Teilnehmer und 10 Top-Referenten**

"Ich bedanke mich sehr herzlich bei Ihnen für Ihren tollen Vortrag zum Thema TOTAL LOYALTY MARKETING. Die überaus positive Resonanz unserer Mitglieder und Gäste hat gezeigt, wie spannend das Thema, unterstrichen durch Ihren perfekten Vortrag, ist."

**Judith Löffler, Marketing Club Österreich**

"Herzlichen Dank für Ihren interessanten Vortrag im Rahmen des 18. Deutschen Franchise-Tages in Essen. Sie erreichten den ersten Platz bei der Referentenbeurteilung. Glückwunsch!"

**Ronald Endler, Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft (NAA), Nürnberg**

"Den vielfältigen positiven Reaktionen auf Ihren Vortrag kann ich mich persönlich nur anschließen: Es war ein sehr interessanter und anregender Vortrag; gleiches gilt auch für die anschließende Diskussion."

**Harald Prokosch, SiemensForum, Berlin**

"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.**



# 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](http://www.loyalitaetsmarketing.com)  
[www.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)  
[www.kundenrueckgewinnung.com](http://www.kundenrueckgewinnung.com)  
[www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com](http://www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com)

## Social Media Seiten

[https://www.xing.com/profile/AnneM\\_Schueller](https://www.xing.com/profile/AnneM_Schueller)  
<http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>  
<http://facebook.empfehlungsmarketing.cc>  
<http://blog.anneschueller.de>  
<http://twitter.com/anneschueller>