



Seminar



# Zukunftstrend Kundenloyalität

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



# 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 Intensiv-Workshop mit Gruppenarbeiten: 10 bis 20 Teilnehmer
- also Großgruppen-Workshop: bis zu 100 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, 3. Auflage 2012, 208 Seiten

26,90 Euro

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 Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmenstransformation. Seit 2001 ist sie selbstständig. Zuvor hat sie über 20 Jahre lang in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr jüngstes Buch heißt: "Fit für die Next Economy". Ihr Bestseller "Touch.Point.Sieg." ist das Trainerbuch des Jahres 2016. Ihr Bestseller "Das Touchpoint-Unternehmen" wurde zum Managementbuch des Jahres 2014 gekürt. Ihr Bestseller "Touchpoints" wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres 2012 gekürt. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. ABB, Audi, BMW, die REWE, IBM, die Allianz, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, Sage Software, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank sowie Amgen, Lilly, L'Oréal, die HypoVereinsbank und der Sparkassenverlag.

### 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.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)  
[www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)