



## Zukunftstrend Kundenloyalität

Der Kunde als Fan: Mit dauerhaft treuen Kunden und aktiven Empfehlern zum Unternehmenserfolg

Obsession für Kundenbelange: Kundenbeziehungen in neuen Businesszeiten – und wie sie gelingen

Zeitraumen: wahlweise  
1 bis 3 Stunden



## 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 Vortrag erfahren die Zuhörer Schritt für Schritt, wie das alles ganz genau funktioniert und wie Loyalitätsmarketing Unternehmen dauerhaft erfolgreich macht – *ohne* dass dies viel kostet.

### Vortragsinhalte

- Kundenloyalität: Turbo für den Unternehmenserfolg
- 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



## Anne M. Schüller

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. Vom Business-Netzwerk LinkedIn wurde sie zur TOP-Voice 2017/2018 und vom Business-Netzwerk XING zum XING Spitzenwriter 2018 gekürt. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr jüngstes Buch heißt: "Die Orbit-Organisation - In 9 Schritten zum Unternehmensmodell für die digitale Zukunft". 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, Lilly, L'Oréal und der Sparkassenverlag.

### Das Buch zum Vortrag



**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

**Finalist Trainerbuch des Jahres 2010**



## Referenzen zum Vortrag

„Ein leuchtendes Positiv-Beispiel war die Management-Beraterin, Uni-Dozentin und Buchautorin Anne M. Schüller, die zum Thema Kundenloyalität einen mitreißenden Vortrag hielt.“

**Bernhard Pruckner-Fragner, Chefredakteur a3BOOM!**

„Ich möchte mich bei Ihnen für den hervorragenden Vortrag bedanken. Seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb ist mir nichts Treffenderes untergekommen.“

**Frank Lehmann, Expansionsmanager Vodafone**

„Ihr packender Vortrag fesselte die mehr als 600 Klienten im vollen Festsaal des Wiener Hilton Hotels.“

**Wilfried Serles, CEO Hübner & Hübner**

„Für Ihren wunderbaren Vortrag beim Lebensmittelkongress in Wien möchte ich Ihnen sehr herzlich gratulieren. Das war mit Abstand der beste Vortrag dieser zwei Tage.“

**Mag. Christian Baumann, Senior Researcher, SPECTRA Marktforschungsgesellschaft**

„Ich bin der Meinung, dass die Ostsächsische Sparkasse Dresden durch diese Veranstaltung für ihre Firmenkunden mit Ihnen als Referentin und der hohen Qualität Ihres dynamischen Vortrages sowohl einen neuen Standard in dieser Vortragsreihe gesetzt hat als auch der entscheidenden Herausforderung von Loyalitätsverknüpfung zwischen Unternehmen, Mitarbeiter und Kunden die richtige Bedeutung zuerkennt.“

**Hartmut Reddmann, REDDMANN consulting, Dresden**

„Ihre ‚bombastischen‘ Vorträge und Bücher prägen mein Denken und Handeln seit Jahren.“

**Marc-André Perret, Delica AG / Migros Industry**



# Kontakt

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
info@anneschueller.de  
www.anneschueller.de

## Die weiteren Webseiten

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

## Social Media Seiten

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