






Vortrag



Der vergessene Weg zu neuen Kunden:
Kundenrückgewinnung in fünf
Schritten



Zeitraumen: wahlweise
1 bis 3 Stunden

Thema

Das Kundenrückgewinnungsmanagement beginnt dort, wo alle Loyalisierungsmaßnahmen erfolglos blieben, wenn also der Kunde die Geschäftsbeziehung offiziell beendet bzw. das Unternehmen stillschweigend verlassen hat. Demnach ergeben sich zwei Ansatzpunkte:

- Prävention: mit dem Ziel des zukünftigen Abwehrens von Kundenverlusten bzw. der Rücknahme von Kündigungen
- Rückgewinnung: mit dem Ziel der Wiederaufnahme der abgebrochenen bzw. eingeschlafenen Geschäftsbeziehung.

Im Einzelnen geht es darum, zu erkennen, wer aus welchen Gründen abgewandert ist und wen man wie zurückholen *kann und will*, um es im zweiten Anlauf besser zu machen.

Der Prozess des Rückgewinnungsmanagements lässt sich somit in fünf Schritten darstellen. Alle Maßnahmen zielen auf den fünften Schritt: der Prävention von Kundenverlusten. Denn noch besser als verlorene Kunden zu reaktivieren ist es, erst gar keine zu verlieren. Und bei den zurück gewonnenen Kunden gilt es, eine ‚zweite Loyalität‘ aufzubauen. Denn eine dritte Chance gibt es so gut wie nie.

Vortragsinhalte

1. Identifizierung der verlorenen bzw. 'schlafenden' Kunden
2. Analyse der Verlustursachen
3. Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen
4. Erfolgskontrolle und Optimierung
5. Prävention bzw. Aufbau einer ‚zweiten Loyalität‘



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 sowie Amgen, Lilly, L'Oréal, die HypoVereinsbank und der Sparkassenverlag.

Das Buch zum Vortrag



Von Anne M. Schüller

Come back! Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen

Orell Füssli, Zürich 3. Aufl. 2010, 220 S., 26,50 Euro
ISBN 978-3-280-05242-6

Weitere Infos: www.kundenrueckgewinnung.com



Referenzen zum Vortrag

„Es ist ihnen gelungen, die Teilnehmer mit ihren Ausführungen zu fesseln. Anlässlich des Tagesrückblicks hat unser Vorstand in Bezug auf ihr Referat von einem ‚Glücksfall‘ gesprochen.“

Thomas Trachsler, Baumer Group, Frauenfeld (CH)

„Ich möchte Ihnen noch einmal sagen, wie genial Ihr Vortrag gewesen ist. Es war der beste Marketingvortrag, den ich je gehört habe und ich habe wirklich schon eine Menge Vorträge zum Marketing gehört. Gratulation zu Ihrer Rhetorik, den Inhalten und den Impulsen.“

Jan Vinzenz Krause, Vinico, Singen

„Mit Freude darf ich Ihnen mitteilen, dass Ihr Vortrag das Highlight unserer Veranstaltung war und als ‚super‘ beurteilt wurde! Dafür meine herzliche Gratulation.“

Mag. Franz Schmid, Bereichsleiter Marketing 3e Handels- und Dienstleistungs AG, Wels

"Wir möchten Ihnen besonderen Dank aussprechen für Ihren exzellenten Vortrag. Unsere Gäste waren beeindruckt, nachdenklich und angeregt. Sie treffen mit Ihren Worten die Nöte und (heimlichen) Wünsche der Menschen, die in ihren Funktionen oft vergessen, worauf es ankommt."

Marcel Klotz, Direktor Partnership Solution Center Region NordWest, IBM Deutschland

"Ganz herzlichen Dank für Ihr mitreißendes Referat. Ich bin überzeugt, in unserer Sektion werden wir viele begeisterte Kunden gewinnen."

Barbara Bütikofer, Schweizerischer Drogistenverband

"Ihr Vortrag war der bestbeurteilte dieser Veranstaltung. Inhalt 1,2 und Präsentation 1,2."

Gerhard Hübner, Projektleiter ManagementForum Bad Homburg



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
www.touchpoint-management.de

Social Media Seiten

<http://blog.anneschueller.de>
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>