

Die neuen 'Momente der Wahrheit'

Vortragsrednerin Anne M. Schüller über das Customer Touchpoint Management in Social Media Zeiten

München, 25. 1. 2011. Unternehmen haben es heute mit einem neuen Phänomen zu tun: dem flüchtenden Kunden. Die Kundentreue ist niedrig und die Wechselbereitschaft hoch. Deshalb rückt die Pflege der bestehenden Kundenbeziehungen immer stärker in den Fokus zukunftsorientierter Unternehmen. Doch wie erreicht man schließlich eine hohe Kundenloyalität? Und wie wird man dabei besser als andere? Das Kundenkontaktpunkt-Management bietet die passenden Antworten. Top-Redner Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, zeigt interessierten Unternehmen im Rahmen ihrer Vorträge, Workshops und Seminare, wie dieses Instrument zielführend eingesetzt werden kann.

Das Kundenkontaktpunkt-Management, auch Customer Touchpoint Management genannt, bezeichnet die Koordination aller Maßnahmen, die dazu dienen, dem Kunden an jedem Kontaktpunkt eine herausragende, verlässliche und gleichzeitig begeisternde Erfahrung zu bieten, ohne die Prozesseffizienz aus dem Auge zu verlieren. „Dabei rücken gerade die neuen ‚Momente der Wahrheit‘, wenn also ein potenzieller Kunde über Suchmaschinen, virtuelle Netzwerke und Meinungsportale den Kontakt zu einem Unternehmen sucht, in unseren Social-Media-Zeiten zunehmend in den Vordergrund,“ sagt Consultant und Bestsellerautorin Schüller.

Ziel des Kundenkontaktpunkt-Managements ist das stete Optimieren der Kundenerlebnisse an den einzelnen Touchpoints, um auf diese Weise neue Kunden zu gewinnen, bestehende Kundenbeziehungen dauerhaft zu festigen und positive Mundpropaganda zu bewirken. Dazu heißt es, dem Kunden Enttäuschungen zu ersparen - und über den Zufriedenheitsstatus hinaus Momente der Begeisterung zu verschaffen.

Die Mitarbeiter und bisweilen auch die Kunden werden in diesen Prozess aktiv eingebunden. Deren intensive Auseinandersetzung mit jedem einzelnen Touchpoint führt nicht nur zu verstärkter Kundentreue, sie legt auch interne Effizienzreserven frei, sie führt zur Ressourcen-Optimierung und durch Kosten- und Zeiteinsparungen schließlich zu höheren Erträgen. Dabei gilt es, so Anne M. Schüller, auf *die* Kontaktpunkte zu fokussieren, die ein markentypisches Erlebnis schaffen sowie die Kundenloyalität, die Empfehlungsbereitschaft und die Wettbewerbsfähigkeit am nachhaltigsten stärken. Das Ziel heißt: Loyalitätsführerschaft.

Pressekontakt

Anne M. Schüller
Marketing Consulting
Harthausen Str. 54
D-81545 München
Tel. +49 (0) 89 – 6 42 32 08
E-Mail: info@anneschueller.de
Internet: www.anneschueller.com



(Fotos: Wolfgang List - www.perfectfotos.com)

Zur Person

Anne M. Schüller ist Diplom-Betriebswirtin, Bestseller-Autorin und Management-Consultant. Sie gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing und als eine der gefragtesten Business-Speaker im deutschsprachigen Raum. Sie hat, gemeinsam mit dem Unternehmensberater Gerhard Fuchs, den Begriff des Total Loyalty Marketing geprägt, zehn Managementbücher geschrieben und fünf Hörbücher veröffentlicht. 20 Jahre lang hatte sie Führungspositionen in Vertrieb und Marketing internationaler Dienstleistungsunternehmen inne und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten.

Sie gehört zum Kreis der 'Excellent Speakers', zählt zu den Shooting-Stars unter den Top-Rednern und steht für ein Marketing der neuen Generation. Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Für ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt sie den Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008. Auf Kongressen, Tagungen und Firmenveranstaltungen hält sie hochkarätige, motivierende und praxisnahe Keynote- und Impulsvorträge zu folgenden Themen: Loyaltätsmarketing (Kunden- und Mitarbeiterloyalität), Kundenkontaktpunkt-Management, kundenfokussierte Unternehmensführung, Empfehlungsmarketing, emotionales Verkaufen sowie Kundenrückgewinnung. Zu diesen Themen führt sie auch Power-Workshops und Profi-Seminare durch. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft.

Videos unter: http://www.anneschueler.de/rw_e13v/main.asp?WebID=schueler3&PageID=124

Facebook: <http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>