

Pressemeldung

Come back! Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen

Die Neukunden-Gewinnung ist in vielen Branchen völlig ausgereizt. Auch das Abjagen von Kunden funktioniert fast nur noch über den Preis. Deshalb setzen inzwischen viele Unternehmen auf die Bestandskundenpflege. Doch die Loyalität bestehender Kunden ist heutzutage schwächer denn je. Gerne wird ein weiterer Bereich mit beträchtlichem Ertragspotenzial vergessen: die systematische Rückgewinnung verlorener Kunden. Managementconsultant Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, zeigt in ihrem Buch ‚Come back!‘, wie kleine und große Unternehmen verlorene profitable Kunden zurückgewinnen. Kompetent und praxisnah legt sie dar, wie aus einer Vielzahl von Vorgehensweisen, Werkzeugen und Maßnahmen ein auf das jeweilige Unternehmen individuell zugeschnittene Kundenrückgewinnungsmanagement gestaltet werden kann.

Dabei geht sie auch auf verkaufpsychologische Aspekte ein und berücksichtigt die neuesten Erkenntnisse der Hirnforschung. Schritt für Schritt - von der Identifizierung der verlorenen Kunden über die Analyse der Verlustursachen sowie die Planung und Umsetzung von Maßnahmen bis hin zur Erfolgskontrolle und Prävention - schlüsselt sie das adäquate Vorgehen auf. Sowohl die Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt als auch das Management, das die Kundenfokussierung vorleben sollte, bezieht sie mit ein. Für die meisten Firmen ist das gezielte Reaktivieren ihrer abgewanderten Kunden noch unentdecktes Neuland. Ihnen stehen mit diesem Buch eine Fülle von Tipps, konkrete Beispiele und nützliche Checklisten zur sofortigen Umsetzung bereit.

Bibliographie



Anne M. Schüller

Come back! Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen

Orell Füssli, Zürich 2007, 226 S., 26,50 Euro / 44.00 CHF

ISBN 978-3-280-05242-6

Weitere Infos: www.kundenrueckgewinnung.com



Die Autorin



Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und achtfache Buchautorin gehört zu den besten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet als Referentin und Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft.

Kontakt: www.anneschueller.de

Kontakt zur Autorin

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

Rezensionsexemplar

Orell Füssli Verlag AG
Jan Rintelen
Dietzingerstr. 3
CH-8036 Zürich
Telefon: +41(0) 44 466 73 85
Telefax: +41(0) 44 466 74 12
Mail: presse@ofv.ch
Web: www.ofv.ch