



Seminar

# Der dritte Weg zu neuen Kunden: Kundenrückgewinnung in fünf Schritten



Anne M. Schüller  
Marketing Consulting



# 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 5 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 ‚2. Loyalität‘ aufzubauen. Eine dritte Chance gibt es so gut wie nie.

Im Workshop werden diese Schritte individuell und auf das Unternehmen bezogen mit den Teilnehmern gemeinsam entwickelt. Die Teilnehmer erhalten anhand konkreter Beispiele und hilfreicher Anregungen das komplette Knowhow sowie das notwendige Handwerkszeug zur Implementierung ihrer eigenen erfolgreichen Kundenrückgewinnungsstrategie.

## Seminarinhalte

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‘



# Die Zielgruppe

- sales- und marketingorientierte Führungskräfte
- VerkäuferInnen im Innen- und Außendienst
- BeraterInnen und Service-MitarbeiterInnen

## Die Teilnehmerzahl

- als reines Wissensseminar: 10 bis 50 Teilnehmer
- als Workshop mit Gruppenarbeiten: 10 bis 20 Teilnehmer

## Der Zeitrahmen

- wahlweise 1 oder 2 Tage

## Das Buch zum Seminar



Von 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](http://www.kundenrueckgewinnung.com)



## Referenzen zum Seminar

„Es war ein sehr interessantes, lehrreiches und spannendes Seminar. Das Feedback innerhalb des Teams ist sehr, sehr positiv. Jetzt heißt es dran bleiben.“

**Franco Savastano, Direktor Grieder Deutsche Schweiz**

„Sie haben ein besonderes Talent dafür, Mitarbeiter zu motivieren und auf den richtigen Dienstleistungsgedanken zurückzubringen.“

**Andreas Hachmeister, Direktor The Westin Hotel, Leipzig**

„Wir möchten uns noch einmal ganz herzlich bei Ihnen für Ihre hervorragenden Ausführungen und für eine entsprechende Einstimmung der Gruppe bedanken. Unsere Informationsreisen sind immer auf sehr hohem Niveau und es ist Ihnen mit den beiden Seminarteilen am 1. und 2. Tag gelungen, eine so positive Grundstimmung zu erzeugen, dass die folgenden Tage davon geprägt waren.“

**Konrad Behringer, Behringer Touristik, Giessen**

„Ich bedanke mich herzlich für den genauso erfolgreichen wie auch kurzweiligen Workshop. Es hat mir große Freude bereitet zu erleben, wie die KollegInnen das Beste für sich herausgeholt haben - dank ihrer nicht nur inhaltlich hervorragenden sondern auch sehr berührenden und ermutigenden Vorgehensweise und Impulsgebung.“

**Ekkehard Ziesche, Geschäftsführer GUS Nord**

„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 Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. 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. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Wirtschaftsbuchpreis 2008. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, Novartis, Vodafone, Intersport, der BITKOM, die UBS, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, die TUI, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

### **Kontakt**

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
[info@anneschueller.de](mailto:info@anneschueller.de)  
[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)

### **Weitere Webseiten**

[www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com](http://www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com)  
[www.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)  
[www.kundenrueckgewinnung.com](http://www.kundenrueckgewinnung.com)