






Der dritte 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. 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 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 Buch- und Bestsellerautorin gehört zu den gefragtesten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet auch als Business-Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. 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, die Swisscom, Vodafone, Interspar, der BITKOM, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, Generali, die Erste Bank, die TUI, Wempe, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

### Das Buch zum Vortrag



Von Anne M. Schüller

#### **Come back! Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen**

Orell Füssli, Zürich 2. Aufl. 2009, 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 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](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)