

Nur Neukunden-Akquise? Schon mal an Kundenrückgewinnung gedacht?

Viele Firmen richten das Hauptaugenmerk ihrer vertrieblichen Bemühungen auf die Gewinnung neuer Kunden und vergessen dabei ein immer noch stark unterschätztes Umsatzpotenzial: Holen Sie sich Ihre abtrünnigen Kunden zurück! Wer verlorene Kunden gezielt zurückgewinnt, generiert oft langjährige Geschäftsbeziehungen und hohe Erträge. „Die Reaktivierung ehemaliger Kunden ist der klassischen Neukunden-Akquise in vielen Punkten deutlich überlegen“, erklärt Business-Speaker Anne M. Schüller in ihrem Hörbuch „Effiziente Kundenrückgewinnung“, das im Verlagskontor erschienen ist.

Wie vermeiden Firmen zukünftig die Verluste profitabler Kunden? Wie gewinnen sie verlorene Wunschkunden zurück? Und wie können sie bei zurückgeholten Kunden eine neue Loyalität aufbauen? Um diese Ziele systematisch zu erreichen, hat die Beraterin in ihrem Hörbuch 25 Erfolgsrezepte praxisnah und zum sofortigen Umsetzen zusammengestellt. „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“, fasst Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, den Inhalt zusammen.

Die zwei maßgeblichen Säulen im Kundenmanagement – neue Kunden gewinnen und den bestehenden Kundenstamm pflegen – beginnen zu wanken, denn die Märkte sind gesättigt, und die Wechselbereitschaft der Kunden ist hoch. „Daher lohnt es sich immer mehr, abgewanderte Kunden zur Wiederkehr zu ermuntern“, mahnt Anne M. Schüller. Neun von zehn Kunden seien, wie Studien zeigen, bereit zurückzukommen, wenn Unstimmigkeiten von früher behoben werden. Ferner muss im Detail verstanden werden, wie ein wirkungsvolles Kundenrückgewinnungsmanagement Schritt für Schritt funktioniert. „Dazu müssen die Unternehmen Kundenverluste systematisch registrieren und die Fehler, die gemacht wurden, genauestens analysieren, um anschließend mit einem Sofortprogramm gegenzusteuern. Denn bei der Kundenrückgewinnung zählt jeder Tag.“ Schließlich sei, so die Bestsellerautorin, ein Frühwarnsystem einzurichten, um in Zukunft reagieren zu können, bevor es zu spät ist.

Das Hörbuch „Effiziente Kundenrückgewinnung“ ist eines von fünf Hörbüchern aus der Edition „Der Kunde ist der wahre Boss. 5 x 25 Erfolgsrezepte für ein perfektes Kundenmanagement – in Unternehmen von morgen“, die ebenfalls von Anne M. Schüller herausgegeben wurde und im Breuer & Wardin Verlagskontor erschienen ist.

Infos zum Hörbuch Kundenrückgewinnung



Anne M. Schüller:

Effiziente Kundenrückgewinnung

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für das Rückgewinnen verlorener Kunden

Umfang: 1 Audio-CD mit ca. 70 Minuten

Verlag: BREUER & WARDIN GmbH, Preis: 19,90 Euro/29.90 CHF

ISBN: 978-3-939621-88-1

Weitere Infos: www.kundenrueckgewinnung.com

Infos zur Hörbuch-Edition



Anne M. Schüller:

Der Kunde ist der wahre Boss. 5 x 25 Erfolgsrezepte für ein perfektes Kundenmanagement – in Unternehmen von morgen

Umfang: 5 Audio-CDs mit ca. 352 Minuten

Verlag: BREUER & WARDIN GmbH

Preis: 89 Euro / 133 CHF

ISBN: 978-3-939621-90-4

Über die Autorin



Anne M. Schüller ist Managementberaterin und gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Sie hat über zwanzig Jahre in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin und Bestsellerautorin zählt zu den zehn besten Speakern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010) und lehrt an mehreren Hochschulen. Sie steht für ein Marketing der neuen Generation. Zu ihrem Kundenkreis gehört die Elite der Wirtschaft. Weitere Infos: www.anneschueller.com