



Anne M. Schüller

Kunden auf der Flucht

Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten

Unternehmen haben es zunehmend mit einem neuen Phänomen zu tun: dem flüchtenden Kunden. Weder Kundenbindungsinstrumente noch Wechselbarrieren schaffen es heute noch, Bleibefreude zu erzwingen. Worauf kommt zukünftig in Sachen Kundenpflege an? Und was muss ein Unternehmen tun, um eine dauerhafte Loyalität, also die freiwillige Treue seiner Kunden zu bewirken?

Anne M. Schüller, führende Expertin für Loyalitätsmarketing im deutschsprachigen Raum, liefert die passenden Antworten und das notwendige Handwerkszeug. Anschaulich und praxisnah vermittelt sie, wann und wie Kundenloyalität entsteht. Darüber hinaus erläutert sie, wie eine emotionale Verbundenheit und damit Kundentreue nachhaltig gesichert werden können. Die Autorin zeigt Schritt für Schritt, von der strategischen Basis bis zur operativen Umsetzung über das Customer Touchpoint Management, wie Unternehmen zu Loyalitätsführern werden.

Der fundierte Leitfaden ist Pflichtlektüre für alle, die wissen wollen, wie sie ihre Kunden aktiv pflegen und damit auf Dauer auch halten können.

ca. 1120 Zeichen

Anne M. Schüller ist Managementberaterin und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Sie hat über zwanzig Jahre in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin und neunfache Buchautorin lehrt an mehreren Hochschulen. Sie gehört zum Kreis der Excellent Speakers. Zu ihrem Kundenstamm zählt die Elite der Wirtschaft. Ihr Buch «Kundennähe in der Chefetage», erschienen bei Orell Füssli, wurde mit dem Wirtschaftsbuchpreis 2008 der «Handelszeitung» ausgezeichnet.

Kontakt zur Autorin

Mail info@anneschueller.de

Web www.loyalitaetsmarketing.com

Bibliografie

Anne M. Schüller

Kunden auf der Flucht

Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten

Orell Füssli Verlag, Zürich 2010

208 Seiten, gebunden

ISBN 978-3-280-05382-9

Fr. 44.- / € 26.90