

## Pressemeldung

# Come back! Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen

München, 15. März 2010. Die Neukunden-Gewinnung ist in vielen Branchen ausgereizt. Und das Abjagen von Kunden funktioniert fast nur noch über den Preis. Deshalb setzen Unternehmen zunehmend auf die Bestandskundenpflege. Doch die Wechselbereitschaft der Kunden ist hoch. Unternehmen haben es mit einem neuen Phänomen zu tun: dem flüchtenden Kunden. Deshalb muss ein oft vergessenes Ertragspotenzial stärker in den Fokus rücken: die gezielte Rückgewinnung verlorener Kunden. Managementconsultant Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, zeigt in ihrem Buch ‚Come back!‘, wie kleine und große Unternehmen verlorene Kunden zurückgewinnen können. **Kompetent und praxisnah** legt sie dar, wie aus einer Fülle von Vorgehensweisen, Werkzeugen und Maßnahmen ein auf das jeweilige Unternehmen individuell zugeschnittene Kundenrückgewinnungsmanagement gestaltet werden kann.

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 bezieht sie mit ein. Für die meisten Firmen ist das systematische Reaktivieren ihrer abgewanderten Kunden noch unentdecktes Neuland. Ihnen stellt dieses Buch eine Vielzahl 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, 3. aktualisierte Auflage 2010, 226 S.  
26,50 Euro / 44.00 CHF  
ISBN 978-3-280-05242-6

Weitere Infos: [www.kundenrueckgewinnung.com](http://www.kundenrueckgewinnung.com)

## Die Autorin



**Anne M. Schüller** ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und neunfache 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“ wurde mit dem Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008 ausgezeichnet. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft.

## **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  
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