

Schüller: COME BACK! - Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen
- 9 von 10 verlorene Kunden rückholbar -

Kundenrückgewinnung ist in vielen Firmen tabu – Verlorene Kunden sind oft vergessene Kunden. Dabei schlummert im Ex-Kundenkreis ein beträchtliches Ertragspotenzial. Come back! - das neue Buch von Anne M. Schüller, Expertin für Loyalitätsmarketing, zeigt, wie dieses zu reaktivieren ist. Kompetent und praxisnah legt die Expertin dar, wie aus der Vielzahl von Vorgehensweisen, Techniken und Tools ein auf kleine und große Unternehmen zugeschnittenes Kundenrückgewinnungs-Management gestaltet werden kann. Sie geht auch auf verkaufpsychologische Aspekte ein und berücksichtigt die neuesten Erkenntnisse der Hirnforschung. Schritt für Schritt - von der Identifizierung der verlorene Kunden über die Analyse der Verlustursachen sowie die Planung und Umsetzung von Maßnahmen bis hin zur Erfolgskontrolle und Prävention - wird das adäquate Vorgehen aufgeschlüsselt. "Come back!" ist ein gut strukturiertes und flott zu lesendes Buch welches auch schon auf den Nürnberger Mailingtagen vorgestellt wurde. Es bietet eine Fülle von Tipps, konkreten Beispielen und nützlichen Checklisten.



223 S., geb., * 2007, Bestell-Nr. 4128, EURO 26,50 zu bestellen über h.fischer@direktmarketing-fischer.de oder www.fischers-buchshop.de