

DONNERSTAG, 9. FEBRUAR 2012:
DER BESTE WEG ZU NEUEN KUNDEN



**Frühbucher-Vorteil
 10%
 bis 24. Dezember 2011**

Mit Kundenloyalität und Empfehlungsmarketing zu dauerhaftem Erfolg
 Das Schlüsselseminar mit Anne M. Schüller in Zürich

Um was geht es?

Nicht Konsumverzicht, sondern Loyalität ist die schärfste Waffe des Kunden – und die beste Basis fürs Weiterempfehlen. Kundenloyalität gilt als die grösste unternehmerische Herausforderung von heute – und Weiterempfehlungen gelten als Kaufauslöser Nr. 1!

Wenn die Angebote immer zahlreicher und vielfältiger, die Kunden hingegen weniger und immer illoyaler werden, ist es umso wichtiger, *die* Kunden zu halten und zu pflegen, die man schon gewonnen hat – und sie zu aktiven positiven Empfehlern zu machen, die das Neugeschäft sichern.

Doch dies ist nicht mit einem schnellen Zehn-Punkte-Programm machbar. Loyalität geht vielmehr jeden im Unternehmen an – auf Dauer! Grundvoraussetzung ist eine loyalitätsbasierte Unternehmenskultur. Ist Loyalität in der Unternehmensstrategie fest verankert, muss sie vom Management auch vorgelebt werden. Das ist die beste Basis für loyale Mitarbeiter.

Kunden- und Mitarbeiterloyalität stehen in einem engen Zusammenhang. Sie verstärken sich gegenseitig – im positiven wie auch im negativen Sinne.

Wer in Loyalitätsmarketing investiert und am Ende die loyalsten Kunden und aktivsten Fans hat, der wird sich erfolgreich von der allgemeinen Marktentwicklung abkoppeln können, der macht das Rennen. Im Seminar erfahren die Teilnehmer Schritt für Schritt, wie das alles ganz genau funktioniert und wie Loyalitätsmarketing Unternehmen dauerhaft erfolgreich macht – ohne dass dies viel kostet.

Denn je länger ein Unternehmen einen rentablen Kunden behält, desto mehr Gewinn kann es durch ihn erzielen. Oberstes Ziel sollte daher folgendes sein:

- Loyale Kunden gewinnen und dauerhaft halten
- Möglichst keine profitablen Kunden verlieren, die man behalten will
- Die Kunden, die man hat, zu aktiven Empfehlern machen

Schwerpunkte des Seminars:

- Wie Kundenloyalität entsteht: Die Bausteine der Loyalität
- Die Mitarbeiter als Kundenbegeisterer und Loyalitätsmacher
- Wie aus Kunden durch und durch loyale Immer-Wieder-Käufer werden
- Wie aus Kunden Multiplikatoren und aktive positive Empfehler werden

Termin:

Donnerstag, 9. Februar 2012, 09:30 – 17:00 Uhr

Ort:

Marriott Hotel Zürich – gegenüber Hauptbahnhof

Teilnahmegebühr:

1 Person CHF 1080 / EUR 880
 2 Personen CHF 980 / EUR 800
 3+ Personen CHF 880 / EUR 720

Anne M. Schüller

ist Marketing Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing und eine der besten Referentinnen in Europa. Sie hat den Begriff des Total Loyalty Marketing geprägt und ist Autorin zahlreicher Fachartikel sowie von bisher zehn Management-Erfolgsbüchern.

Viele Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Heute steht sie ambitionierten Unternehmen für Seminare, Vorträge und marketingorientiertes Management-Coaching zur Verfügung. Sie ist zudem Dozentin an der Universität St. Gallen (Institut für öffentliche Dienstleistungen und Tourismus), an der BAW München (Bayrische Akademie für Werbung und Marketing) sowie am Management Center Innsbruck (MCI). Sie hat ferner einen Lehrauftrag an der Hochschule Deggendorf für Strategisches Marketing im MBA-Studiengang Gesundheitswesen.

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
 Oberhausenstrasse 43
 Tel. +41 (0)44 701 23 16
 Fax +41 (0)44 701 23 17
 welcome@change-com.ch
 www.change-com.ch

SEMINAR-ANMELDUNG

Fax +41 (0)44 701 23 17 oder welcome@change-com.ch

DER BESTE WEG ZU NEUEN KUNDEN

Leitung: Anne M. Schüller

Donnerstag, 9. Februar 2012

09:30 – 17:00 Uhr

Marriott Hotel Zürich – gegenüber Hauptbahnhof Zürich

Ich/Wir melde(n) folgende Person(en) an dieses Seminar an:

1. Name _____

Funktion _____

2. Name _____

Funktion _____

3. Name _____

Funktion _____

4. Name _____

Funktion _____

Firma _____

Strasse/Postfach _____

PLZ Ort _____

E-Mail _____

Telefon _____

Datum _____

Unterschrift _____

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne: **Tel. +41 (0)44 701 23 16****Anmeldeformalitäten**

Sie können sich mit diesem Formular oder per E-Mail (welcome@change-com.ch) oder über +41 (0)44 701 23 16 auch telefonisch anmelden. Sie erhalten anschliessend eine Bestätigung mit Rechnung sowie weitere organisatorische Informationen und den Anfahrtsplan.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt für eine Person CHF 1080 / EUR 880 und beinhaltet die Kosten für den Workshop, die Dokumentation, sowie Erfrischungen während des Tages und das Mittagessen. Bei mehreren Personen des gleichen Unternehmens reduziert sich die Gebühr wie folgt:
2 Personen CHF 980 / EUR 800
3 oder mehr Personen CHF 880 / EUR 720

Abmeldungen

Stornierungen können bis 60 Tage vor Seminarbeginn kostenlos erfolgen. Bei einer Abmeldung zwischen 59 Tagen und 21 Tagen sind 30% der Gebühr zu zahlen. Danach ist der volle Betrag zu entrichten. Sie können jedoch jederzeit eine(n) Ersatzteilnehmer(in) nennen.

Teilnehmerzahl

Min. 8, max. 16. Bei einer zu geringen Anmeldequote behalten wir uns vor, das Seminar bis spätestens zwei Wochen vor der Durchführung abzusagen oder ein neues Datum zu wählen.

Übernachtung im Marriott?

Nein Ja Einzel Doppel

Ankunftstag: _____ Abreisetag: _____

Einzel CHF 400, Doppel CHF 430

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich
Oberhausenstrasse 43
Tel. +41 (0)44 701 23 16
Fax +41 (0)44 701 23 17
welcome@change-com.ch
www.change-com.ch