

Zukunftstrend Empfehlungsmarketing



Die beste Umsatzbeschleuniger
aller Zeiten


Anne M. Schüller
Marketing Consulting

Geldscheine sind Stimmzettel...



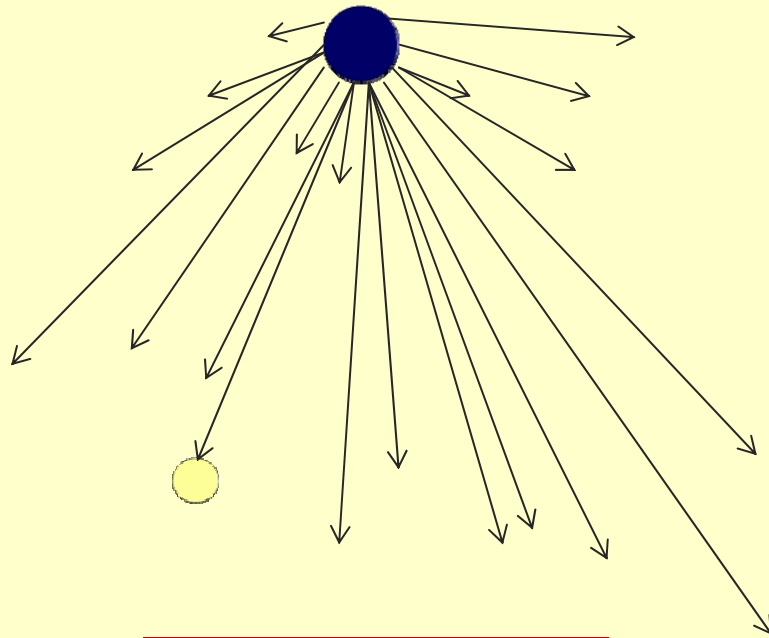
neu
gewonnene
Kunden

loyale
Bestands-
Kunden

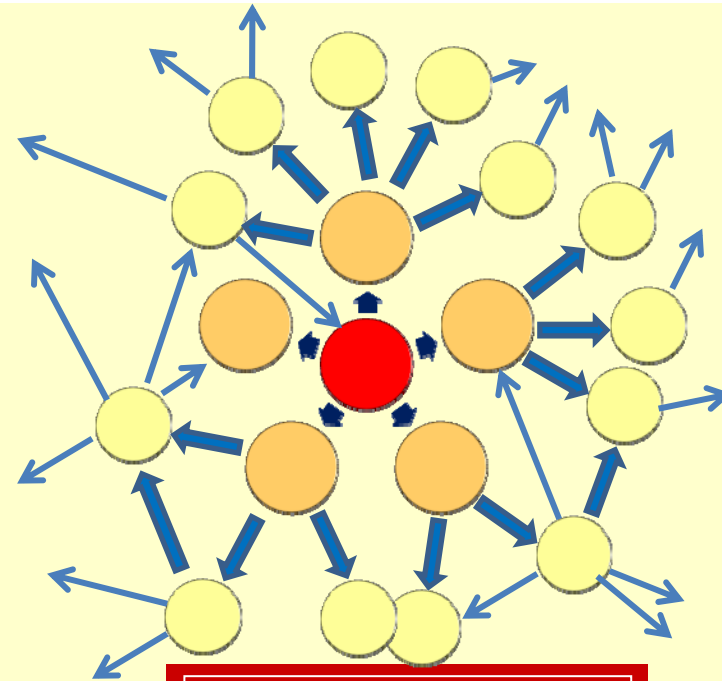
aktive
positive
Empfeher

zurück-
gewonnene
Kunden

Empfehlungsmarketing schlägt klassisches Marketing...



Die
Schrotflinten-
taktik



Die
Multiplikatoren-
taktik

Empfeher sind die besten Verkäufer...



Wie mache ich meine Kunden und Kontakte
zu Topp-Verkäufern
meiner Angebote und Services?

Die Vorbedingungen...



- begeisterte Kunden, die Ihnen vertrauen
- bemerkenswerte Spitzenprodukte und –services
- Spitzenleister, die Kunden 'lieben'

Aus Sicht des Kunden...



AMV
WFI
UTA
GAR
GIS
DIANA
MHS
CRAS
MVA
PROC-D
SPEC2000
GRA3
BCS
MS-UNIX
ECS
OSH
EOS
PV
WD-DATEN-POOL
SDV2
ABAD
MAS
ZFE2
TTB
ATIS/AT
EPLIS
BOLD
EOCS

Ich erkläre Ihnen jetzt mal kurz ...

Nicht:
Was Sie machen

Sondern:
Wie der Kunde Sie wahrnimmt



Menschen kaufen immer zwei Dinge...



Problem-
Lösungen

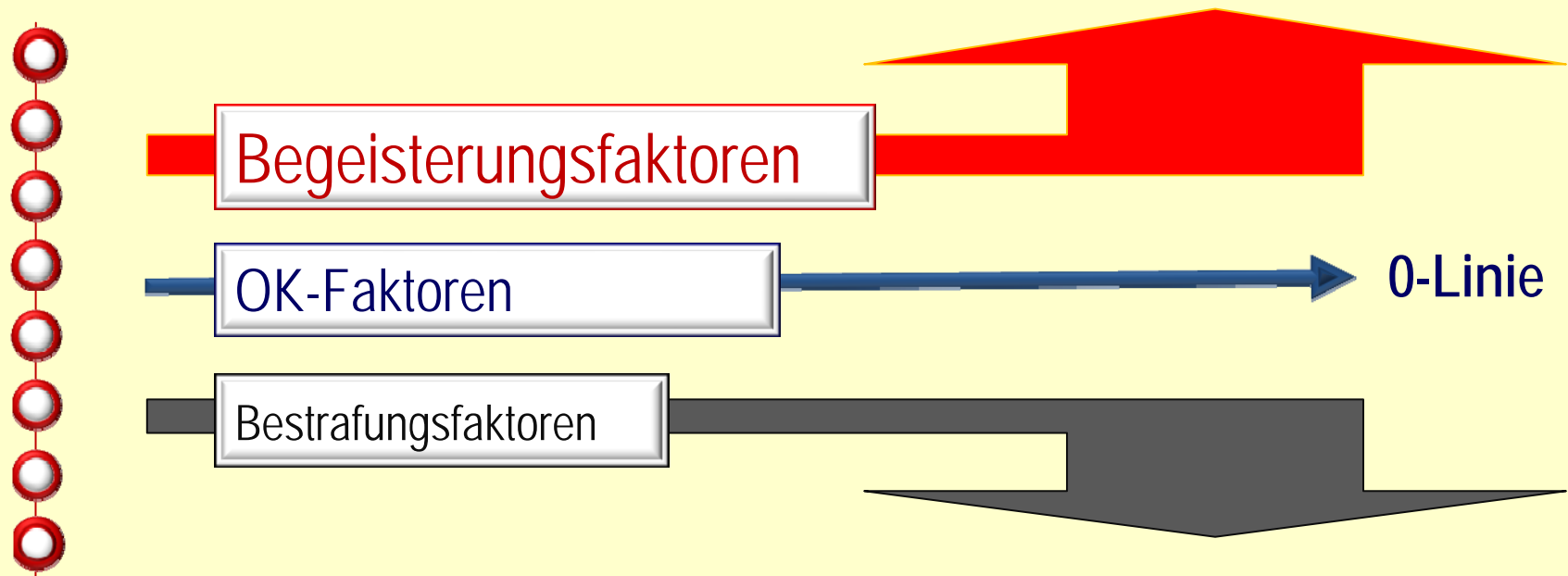


gute
Gefühle



Service, Sales und Marketing heißt:
Menschen glücklich machen

Zwischen Enttäuschung und Begeisterung entlang der Kundenkontaktpunkte...



Fokussierende Fragen stellen...

1.

Wenn es eine Sache gibt, die wir in Zukunft für Sie noch ein wenig besser machen können, was wäre da das *Wichtigste* für Sie?

2.

Wenn es eine Sache gibt, die Sie bei uns in der Vergangenheit schon mal gestört hat, was war da das *Störendste* für Sie?

3.

Wenn es eine Sache gibt, die Sie bei uns ganz sicher weiterempfehlen können, was wäre da das *Empfehlenswerteste* für Sie?



Was den Empfehler motiviert...

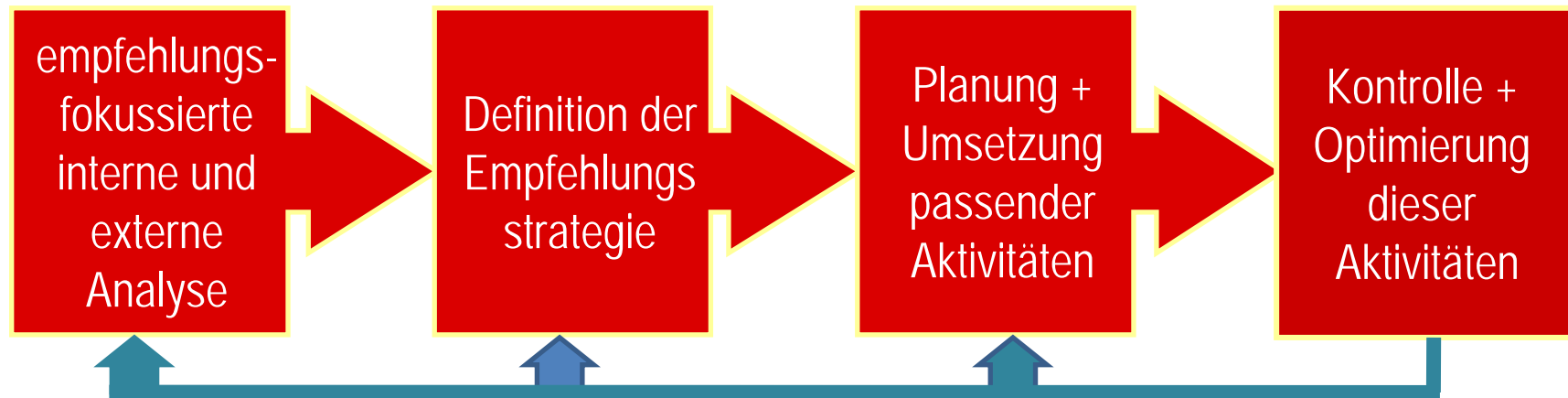


„jemand“
zu sein

etwas
beizutragen

materielle
Gründe

Empfehlungsmarketing systematisch entwickeln.



Drei Kernfragen...



- Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?
- Was hat der Empfehler so über uns erzählt?
- Wer war das denn, der uns empfohlen hat?

Neue Formen des Empfehlungsmarketing...



Viral
Marketing

Guerilla
Marketing

Buzz-
Marketing

Edition
PRAXIS.WISSEN

Anne M. Schüller

Zukunftstrend Empfehlungsmarketing

2. umfassend erweiterte Auflage




BusinessVillage
Update your Knowledge!

Maximalen Erfolg...



... mit einer Fülle von aktiven positiven Empfehlern



Anne M. Schüller

Marketing Consulting

Eine Auswahl weiterer Bücher...



Zukunftstrend Empfehlungsmarketing

4. Aufl. 135 Seiten,
Druck-Version 21,80 €

BusinessVillage 2010
ISBN 3-934424-65-1



Total Loyalty Marketing

5. erw. Auflage,
Gabler 2009
312 Seiten, 42,00 €
ISBN 3-8349-0213-6



Come back!

Wie Sie verlorene
Kunden zurückgewinnen

2. Aufl. Orell Füssli
226 Seiten, 26,50 €
ISBN 978-3-280-05242-6



Erfolgreich verhandeln Erfolgreich verkaufen

225 Seiten
Druck-Version 24,80 €
BusinessVillage 2009
ISBN: 978-3-938358-95-5

Was ich weiter für Sie tun kann...

- Impulsvorträge auf Veranstaltungen und Kongressen
- ein Powertag für Ihren Unternehmenserfolg
- firmeninterne Intensiv-Workshops für Führungskräfte
- firmeninterne Workshops für Mitarbeiter
- Blog: <http://blog.anneschueller.de/>
- kostenloser monatlicher eBeratungsletter
- <http://twitter.com/anneschueller>
- <http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>