

Pressemeldung

Kundenloyalität im Sturzflug LOHA's im Management könnten Abhilfe schaffen

Stammkunden wandern ab - Schicksal oder Versäumnis? fragt eine aktuelle Studie der GfK in Zusammenarbeit mit der Agenturgruppe Serviceplan. Ganz klar: Versäumnis! sagt Anne M. Schüller, führende Expertin für Loyalitätsmarketing im deutschsprachigen Raum. Wer sich zum Sklaventreiber raffgieriger Finanzhaie macht, wer vor lauter Zahlenfetischismus blind und taub ist für Kundenwünsche, wer seine Büroräume besser pflegt als seine Mitarbeiter, braucht sich über mangelnde Kundentreue nicht zu wundern. Die hohe Wechselbereitschaft sei bei weitem nicht nur ein soziales Phänomen sondern im Wesentlichen hausgemacht. Die größten Loyalitätskiller, so Schüller, heißen: Austauschbarkeit, Preisaktionismus, emotionale Kälte und ständig wechselnde Ansprechpartner. Und genau für solches Verhalten bekommen die Unternehmen heute die Quittung: Die Kunden laufen in Scharen davon. Und erzählen der ganzen Welt, warum. Doch nicht nur das: Auch die Mitarbeitertreue sinkt dramatisch. Und hier das gleiche Bild. Die maßgeblichen Auslöser hoher Mitarbeiterfluktuation, so Schüller, sind Mangel an Menschlichkeit, massiver Vertrauensschwund, ständige innerbetriebliche Umstrukturierungen sowie ein schlechtes Trennungsmanagement. Fazit: Der treudoofe Kunde war gestern - und alte Führungsmodelle funktionieren nicht mehr.

LOHA's im Management könnten Abhilfe schaffen. LOHA steht für 'Lifestyle of Health and Sustainability'. LOHAS markieren einen neuen Konsumententyp: Leute, die das Leben genießen und ihr Konsumverhalten gleichzeitig an Gesundheit und Nachhaltigkeit orientieren, also ihren Teil dazu beitragen wollen, dass die Lebensgrundlagen für Alle erhalten bleiben. Auf Käuferseite gewinnen sie rasant an Bedeutung. Nun ist zu wünschen, dass eine vergleichbare Einstellung auch auf das Management überspringt. „Ich erlebe jedenfalls eine deutlich wachsende Zahl von Führungskräften, die nach neuen, tragfähigen Leadership-Konzepten sucht“, so Managementconsultant Schüller. Da kommt ‚Kundennähe in der Chefetage‘, das neue Buch der Diplom-Betriebswirtin und Dozentin gerade recht. Es verlangt von allen Managern im Unternehmen regelmäßigen Kundenkontakt und zeigt auch einen neuen Führungsstil: die kundenfokussierte Mitarbeiterführung. Dabei haben Führungskräfte die Aufgabe, solche Rahmenbedingungen zu schaffen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, für die Kunden ihr Bestes geben zu können und dies vor allem auch zu wollen. Denn die größten Loyalitätsmacher sind - zumindest in Dienstleistungsunternehmen - die Mitarbeiter.



In ‚Kundennähe in der Chefetage‘ rückt die Autorin den Kunden kompromisslos in den Fokus aller unternehmerischen Aktivitäten. Wie der ‚neue‘ paradoxe Kunde tickt, wie Manager zu Menschenverstehern werden, welche Rahmenbedingungen eine unternehmensweite Kundenfokussierung ermöglichen: Das Buch gibt die passenden Antworten. Bisweilen provokant, doch immer motivierend und praxisorientiert zeigt es Schritt für Schritt, wie ein kundennahes Management und eine kundenfokussierte Mitarbeiterführung konkret umgesetzt werden können. Dazu stellt die Autorin den Führungskräften einen reichhaltigen Werkzeugkasten mit sofort umsetzbaren Maßnahmen bereit. Zahlreiche Checklisten und praktische Beispiele vervollständigen das Werk. Ein ‚must‘ auf dem Schreibtisch all derer, die ihr Unternehmen zukunftstauglich machen wollen.

ca. 3420 Zeichen. Abdruck frei/Bitte um Belegexemplar an Kontakt/Bildmaterial auf Anfrage

Bibliographie



Anne M. Schüller

Kundennähe in der Chefetage

Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Orell Füssli, Zürich 2008, 26,50 Euro / 44.00 CHF

255 Seiten, ISBN: 978-3-280-05282-2

ausgezeichnet mit dem Wirtschaftsbuchpreis 2008

www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.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 Dienstleistungsbranchen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und achtfache Buchautorin gehört zu den besten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet als Referentin und Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft.

www.anneschueller.de, info@anneschueller.de, Office: 0049 89 6423 208