



SANDY ROGERS, LEENA RINNE, SHAWN D. MOON

Loyalität gewinnen

Mit Empathie, Verantwortung und Großzügigkeit zu wertvollen Beziehungen im Team und mit den Kunden

248 Seiten, gebunden, mit Lesebändchen

ISBN 978-3-86936-967-9

€ 29,90 (D) | € 30,80 (A)

GABAL Verlag, Offenbach 2020

Kunden begeistern und zu Fans machen

Eine einzige negative Online-Bewertung kann heute schon dazu führen, dass Kunden ihre Kaufentscheidung ändern und bei einem anderen Anbieter bestellen. Dieser ist schließlich nur einen Klick entfernt. Was bedeutet das für Unternehmen? Um heute erfolgreich zu sein, zählt nicht allein der Preis. Viel wichtiger ist es, das Herz und die Loyalität der Kunden zu gewinnen und sie zu begeisterten Fans zu machen. Denn nur dann werden diese zu ihren wichtigsten Markenbotschaftern, die ihnen die Treue halten und sie überall weiterempfehlen – on- und offline. Was aber macht „zufällige“ Kunden zu leidenschaftlichen Promotern? Was bringt sie dazu, einem Unternehmen oder einer Marke gegenüber langfristig treu zu bleiben? Das beantworten Sandy Rogers, Leena Rinne und Shawn D. Moon in ihrem Wall-Street-Journal-Bestseller *Loyalität gewinnen*.

In einer umfassenden Studie mit mehr als 1000 Unternehmen und Tausenden von Menschen haben die Experten von FranklinCovey die wesentlichen Merkmale von Organisationen analysiert, die sich mit einer überdurchschnittlichen Loyalität ihrer Kunden von anderen Wettbewerbern abheben. Ihre Erkenntnis: Solche Leuchtturm-Unternehmen begeistern Kunden nicht nur mehr als andere Wettbewerber, sondern ihre Mitarbeiter leben auch eine besonders kundenzentrierte Haltung und bauen eine starke Nähe zu diesen auf. Die Messlatte für das, was solche Organisationen unter treuen Kunden verstehen, liegt zusätzlich deutlich höher als die anderer Unternehmen.

Aber auf welche Weise gelingt es Organisationen, den gewissen Loyalitätsfaktor zu entwickeln? Und wie werden sie selbst zum Loyalty Leader? Den Weg dorthin weisen Sandy Rogers, Leena Rinne und Shawn D. Moon Führungskräften und Mitarbeitern mit ihrem gemeinsamen Buch. Anhand aufschlussreicher Beispiele und praktischer Tools zeigt das Autorentrio, wie sich die drei Prinzipien der Loyalität – Empathie, Verantwortung und Großzügigkeit – an allen Touchpoints in die Kundenbeziehung einbringen lassen. *Loyalität gewinnen* ist ein Must-read für alle, die wissen wollen, wie sie durch hervorragenden Kundenservice starke Kundenloyalität aufbauen und dadurch gleichzeitig ihre Umsätze steigern.

[Leseprobe](#)

Sandy Rogers, Leena Rinne und Shawn D. Moon sind Bestsellerautoren, Speaker und Vordenker mit jahrzehntelanger Erfahrung beim weltweit führenden Unternehmen für Beratung und Training FranklinCovey/USA. Sie gehören zu den führenden Köpfen beim Thema Mitarbeiter- und Kundenbindung als Wettbewerbsvorteil. Sie unterstützen Fortune-100-Unternehmen dabei, effektive Unternehmenskulturen zu schaffen und starke Kundenbindung aufzubauen. <http://www.franklincovey.com>

