

Inhaltsverzeichnis

1 Verringerung der Kundenabwanderung	1
1.1 Was ist Kundenabwanderung und warum ist sie ein wichtiger Teil Ihrer Wachstumsstrategie?	1
1.2 Ursachen der Kundenabwanderung identifizieren	10
1.3 Effektive Strategien zur Minimierung der Kundenabwanderung	19
1.3.1 Sicherung der Kundenbindung über die richtige Unternehmensstrategie	19
1.3.2 Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch die Gestaltung von Produkten und Angeboten	30
1.3.3 Maßnahmen zum Schutz vor Wettbewerb	37
1.3.4 Von Kunden ausgehende Kundenabwanderung	49
Literatur	51
2 Steigerung von Empfehlungen	55
2.1 Warum sind Empfehlungen so wichtig für Ihr Unternehmenswachstum?	56
2.2 Über diese Wege erhalten Sie auf effiziente Weise Empfehlungen	59
2.2.1 Empfehlungsmarketing – Wachstum durch die Gunst und das Fürsprechen Ihrer Kunden	61
2.2.2 Netzwerkmarketing – Gezielter Direktvertrieb über Empfehlungssysteme	65
2.2.3 Referenzverkauf – Mit erfolgreichen Projekten neue Kunden gewinnen	68

XIV	Inhaltsverzeichnis	
2.2.4	Affiliate-Marketing – Empfehlungen durch Kooperationen mit Vertriebspartnern	71
2.2.5	Co-Creation – Wachstum durch Einbeziehung Ihrer Kunden	76
2.3	Strategien zur einfachen und effizienten Steigerung Ihrer Empfehlungen	79
2.3.1	Maßnahmen für die Steigerung Ihrer Kundenbewertungen	79
2.3.2	User-Generated Content – Maßnahmen für die Erzeugung von nutzergenerierten Inhalten	82
2.3.3	Maßnahmen zur Steigerung persönlicher Empfehlungen	91
2.3.4	Der Einsatz von Produktproben zur Erhöhung von Empfehlungen	94
2.3.5	Maßnahmen zur Ausnutzung von Siegeln für Kundenzufriedenheit	95
2.3.6	Netzwerkmarketing – Wie Sie erfolgreiche Strukturvertriebe aufbauen	98
2.3.7	So finden Unternehmen die richtigen Referenzen und setzen sie gekonnt in Szene	102
2.3.8	Expertenclub, Crowdsourcing, Parteienkoalition oder Gemeinschaft Gleichgesinnter: Den richtigen Co-Creation-Prozess finden und erfolgreich umsetzen	107
	Literatur	115
3	Beschleunigung des Wachstums	119
3.1	Wie Sie Ihr Wachstum signifikant beschleunigen	119
3.2	Effiziente Steigerung der Markenbekanntheit und Gewinnung zusätzlicher Kunden	121
3.2.1	Der Aufbau von Akzeptanz und Vertrauen in Ihr Unternehmen	123
3.2.2	Wie Sie Ihre Kundenakquisition rasant wachsen lassen	148
3.3	Maßnahmen zur Steigerung der Konversionsrate	162
3.4	Strategien für Ihr Unternehmen	168
	Literatur	179
4	Fazit	183