

**Buch-Review: „Come back – wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen“ von Anne M. Schüller**

Anne Schüller versteht Kundenrückgewinnung als Handwerk. Entsprechend ist ihr Buch aufgebaut als sehr pragmatischer Ratgeber, wie Kundenrückgewinnungsaktionen umgesetzt werden können. Das Buch ist inhaltlich solide gemacht, Überraschungen bleiben jedoch aus.

Im ersten Kapitel erfolgt eine strategische Einordnung der Kundenrückgewinnung, mit der bekannten Erkenntnis, dass es viel günstiger ist, einen bestehenden Kunden zurück zu gewinnen als einen neuen Kunden zu akquirieren. Das zweite Kapitel ist der Identifikation von möglichen Verlustkunden gewidmet, während im dritten Kapitel eine Analyse der Verlustgründe erfolgt. Dabei werden auch Kundenbefragungen als Methode der Verlustanalyse behandelt.

Vor einer Rückgewinnung sollte die Segmentierung stehen, welche Kunden man eigentlich zurückgewinnen will. Auf dieser Basis erfolgt im vierten Kapitel eine ausführliche Beschreibung des Vorgehens bei einer Rückgewinnungsaktion. Anne Schüller empfiehlt, bei einer versuchten Rückgewinnung auf jeden Fall emotionale, materielle oder finanzielle Prämien für die zurückgewonnenen Kunden auszusetzen. Allerdings muss man aufpassen, dabei die kündigenden Kunden nicht zu belohnen und gegenüber den treuen Kunden zu bevorteilen.

Im fünften und sechsten Kapitel beschäftigt sich das Buch mit der Erfolgskontrolle und der Prävention künftiger Kundenverluste.

Insgesamt hat Frau Schüller ein lesenswertes Buch für alle geschrieben, die sich erstmalig mit dem Thema beschäftigen und ggf. sogar eine konkrete Aktion planen. Personen, die bereits tief im Thema sind, werden jedoch nur wenige neue Erkenntnisse gewinnen können.