

# Wer ich bin...



Franka Lampe



XING: [https://www.xing.com/profiles/Franka\\_Lampe](https://www.xing.com/profiles/Franka_Lampe)

Web: [www.direktmarketingcenter.de/frankfurt](http://www.direktmarketingcenter.de/frankfurt)

E-Mail: [Franka.Lampe@deutschepost.de](mailto:Franka.Lampe@deutschepost.de)

Tel: 069 73 99 05 -25



# Wir vermissen Sie Wie sag ich es meinen Ex-Kunden?

Franka Lampe





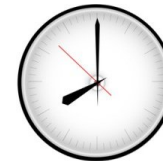
Ø verlieren  
Unternehmen 20-30%  
ihrer Kunden jedes Jahr



# Wieso Kundenrückgewinnung?

Bindungsdauer

(2. Loyalität)



Profitabilität

(4 x mal günstiger als Neukunden)



Geringere  
Preissensibilität



Potential für  
Empfehlungen





# Strategie: Kundenrückgewinnung



Ex-Kunden identifizieren



Maßnahmen auswählen



Erfolgskontrolle



# Ex-Kunde – alles eine Frage der Definition.



Letzter Kauf?

Unterschreitung der üblichen Bestellfrequenz?

Abnehmendes Volumen?

Reklamationen?





# Ex-Kunde – aber wieso?



Im Kunden begründet:  
Tod, Umzug, Insolvenz etc.



Im eigenen Unternehmen  
begründet:  
Schlechter Service, Leistung,  
Produkt etc.



Im Wettbewerber begründet:  
Gutes Angebot, Service,  
Produkt etc.





# Der Köder muss dem Ex-Kunden schmecken.



Dialogmarketing per Post ist  
rechtlich unbedenklich & effizient!





## Heizöl verkaufen an Ex-Kunden:

Auflage: 22.000 Stück

Investition: 0,19 € Druck & Agentur  
0,50 € Porto

Response: insgesamt über  
100.000 Liter verkauft





## Kinogutschein für Ex-Kunden:

Auflage:	15.000 Stück
Investition:	0,23 € Druck & Agentur 0,50 € Porto
Response:	5,8 %





# Einfach mal wieder in Erinnerung bringen:

Auflage: 250 Stück

Investition: 0,83 € Druck & Agentur  
0,28 € Porto

Response: 10 %



Thomas Brüderl: *Das hat sich gelohnt!*



## Barrique Landshut

Inh. Tom Brüderl  
Schlachthofstraße 47  
D-84034 Landshut

Tel. +49 871 2764568  
Fax +49 871 2764569  
www.landshut.barrique.de  
mail barrique.landshut@gmail.com

Mo-Fr 9:45 - 19:15 - Sa 9:45 - 15:15  
Parken in der Tiefgarage - Aufgang Stethalmer Str.

Adressblock

### Geschmackvolle Neuigkeiten für Sie...

... sehr geehrter Herr Name,

denn wir haben wieder **neue und außergewöhnliche Spezialitäten** im Hause.

Probieren Sie doch gleich die neuen, **duftigen Weine** von Skalli aus Südfrankreich und die handgemachten, **zartschmelzenden Trüffelpralinen** aus dem Haus Leinich in Graz. Sowie die einzigartigen **vollfruchtigen Konfitüren** mit frischen Gewürzen der Konditorenweltmeisterin aus München. Oder versuchen Sie die besonders **wohlschmeckenden Pasteten** aus Spanien und Frankreich mit Kräutern, frischem Pfeffer, Geflügel, Wild oder Meeresfrüchten und Fisch.

All das und noch Vieles mehr erwartet Sie. **Verkosten Sie** in entspannter Atmosphäre bei uns im Laden. Sie werden vielfältige **neue Geschmackserlebnisse** kennen lernen. Selbstverständlich beraten wir Sie wie immer gerne, wenn Sie neue kulinarische Ideen für Ihre Stunden zu zweit, mit der Familie oder unter Freunden suchen.

Freuen Sie sich auch auf unser Juni-Angebot, das wir für Sie zusammengestellt haben. Unter dem Motto **„Spanien zu Gast bei Barrique“** haben wir unter anderem ausdrucksstarke Weine und original Schaf- und Ziegenkäsesorten von einem der besten Hersteller Ostspaniens. Nur für kurze Zeit und solange der Vorrat reicht. Lassen Sie sich das nicht entgehen, denn dieses besondere Angebot gibt es **nur vom 7. bis zum 30. Juni 2011.**

Wir freuen uns auf Sie und verbleiben mit besten Grüßen vom alten Schlachthof

Tom & Irene Brüderl

P.S.: Bringen Sie doch auch Ihre Familie oder Freunde zu Ihrem Besuch mit oder verschenken Sie einfach unsere beiliegende **Empfehlungskarte**, die uns natürlich eine kleine Überraschung wert ist

Barrique Landshut - Tom & Irene Brüderl - Ihre Genußfachhändler



## Erfolg auch im B2B-Bereich:







## Wiederkaufsnutzen

Barwert

## Kommunikationsnutzen

Negative Mundpropaganda vermieden oder sogar Empfehler zurückgewonnen?

## Informationsnutzen

Wieso wandern Kunden ab?  
Wie kann ich das verhüten?

# EINLADUNG...



... zu einer Direktmarketing-Beratung.



**Doreen Mindemann**  
Consultant



**Bärbel Nemetz**  
Vertriebsassistentin



**Daniella Walther**  
Leiterin



**Runa Reinsdorf**  
Vertriebsassistentin



**Angelika Zwickel**  
Consultant



**Simone Zehrfeld**  
Vertriebsassistentin



**Thomas Breite**  
Junior Consultant



**Marion Leischker**  
Vertriebsassistentin



**Ruth Böhme**  
Consultant



**Astrid Ackermann**  
Vertriebsassistentin



**Mirko Fiege**  
Consultant



**Iris Werner**  
Vertriebsassistentin

[www.direktmarketingcenter.de/leipzig](http://www.direktmarketingcenter.de/leipzig)



**Vielen Dank & viel Erfolg!**



**Franka Lampe**

Consultant

Deutsche Post AG  
Frankfurt am Main