

## Wie werden Kunden zu Fans?

Sehr geehrte Damen und Herren,  
gerne stellen wir Ihnen unsere Neuerscheinung zu den Themen Kundenorientierung, Marketing, Vertrieb und Service vor.

Zufriedene Kunden sind die beste Werbung. Sie kommen immer wieder – und empfehlen ein Unternehmen bzw. eine Marke aus Überzeugung weiter. Und gerade heute, wo das Angebot an Produkten und Services immer vielfältiger wird, ist diese Mund-zu-Mund-Propaganda von unschätzbarem Wert.

Es lohnt sich somit, den eigenen Kunden und ihren Bedürfnissen größtmögliche Aufmerksamkeit zu schenken. Doch wie schaffen es Unternehmen, ihre Kunden emotional an sich zu binden? Wie gewinnen sie ihre uneingeschränkte Loyalität? Wie machen sie ihre Kunden zu echten Fans? Antworten auf diese Fragen gibt dieses Buch.

Herausgeber Dr. Ferri Abolhassan, verantwortlich für Vertrieb und Service der Telekom, schildert in „Kundenliebe“, wie er mit seinem Team aus 30.000 Mitarbeitenden die Telekom-Kunden zu Fans macht. Mit Fachlichkeit, Verlässlichkeit, empathischer Beratung und einer Day-1-Mentalität arbeitet sein Team täglich daran, das Herz der Kunden zu gewinnen und begeisternde Sales- und Servicemomente zu schaffen. Abolhassan erklärt auch, warum der Net Promoter Score (NPS), der die Weiterempfehlungsbereitschaft von Kunden misst, eine immer wichtigere Kennzahl für die Telekom wird.

Dieses Buch zeigt aber auch, welche weiteren Ansatzpunkte es gibt und welche Trends den Erfolg von Vertriebs- und Serviceteams in Zukunft entscheidend beeinflussen können. In Interviews, Gastbeiträgen und Best-Practice-Formaten beleuchten Topmanager, Experten und Vordenker diese Fragestellung aus unterschiedlichen Blickwinkeln.

Dazu gehören u.a. folgende Themen:

- Über die Messbarkeit von Kundenliebe: Der amerikanische Berater, Autor und Entwickler des Net Promoter Score Fred Reichheld im Interview
- Der Handel auf dem Weg in die Zukunft: Omnichannel-Erlebnisse, Nutzung von AR-Technology und Einkaufen im Metaverse
- Warum es sich lohnt, den Blick zu weiten: Über Purpose in Unternehmen und Diversity im Handel
- Kunden wirklich verstehen: Von Agieren auf Augenhöhe, emotionaler Intelligenz und der Bedeutung der Limbic Map
- Kreative Geschäftsideen: Unternehmensbeispiele von neuen Store-Konzepten über Kunden-Ökosysteme bis zu rein digitalen Vertriebskonzepten

*„Wir präsentieren unsere Produkte und Services nicht nur unterhaltsam,  
sondern schaffen auch Raum für Begegnungen und Austausch.  
Unsere Kunden können in unseren Shops ganz ungezwungen zusammenkommen  
und eine gute Zeit haben.“*

Einen ersten Blick ins Buch erhalten Sie [hier](#).

## Der Herausgeber

Dr. Ferri Abolhassan ist Geschäftsführer Sales & Service der Telekom. Als promovierter Informatiker startete er seine berufliche Karriere in der Forschung und Entwicklung von Siemens. Anschließend war er in verschiedenen Top-Management-Positionen bei SAP, IDS Scheer und T-Systems tätig. Abolhassan ist zudem Mitglied im Digitalisierungsrat der saarländischen Landesregierung und Aufsichtsratsvorsitzender des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) sowie Herausgeber zahlreicher Fachbücher. Im Verlag Frankfurter Allgemeine Buch sind bereits erschienen: „Superkraft Mensch“, „WISSEN. MACHT. SPASS.“ und „Re-Invent“.



### Über das Buch:

Dr. Ferri Abolhassan (Hrsg.)

#### Kundenliebe

Von der Kraft der Weiterempfehlung durch zufriedene Kunden

222 Seiten, Hardcover

€ 22,- (D) | € 22,60 (A)

Verlag: Frankfurter Allgemeine Buch

ISBN 978-3-96251-155-5

Erscheinungstermin: 22. Februar 2023

Bei Interesse an einem Rezensionsexemplar oder einem Interview mit dem Autor kontaktieren Sie uns gerne. Wir freuen uns über Ihre Anfrage!

---

Frankfurter Allgemeine Buch publiziert ausgewählte Fach- und Sachbücher mit den Schwerpunkten Wirtschaft, Management, Kommunikation und Gesellschaft. Weitere spannende und informative Titel finden Sie unter [www.fazbuch.de](http://www.fazbuch.de). Mehr Wissen mit Frankfurter Allgemeine Buch!

Kontakt: Katharina Petry, Frankfurter Allgemeine Buch, Pariser Straße 1, 60486 Frankfurt am Main  
Telefon (069) 7591 3417 • E-Mail: [katharina.petry@fazbuch.de](mailto:katharina.petry@fazbuch.de)

---

**Frankfurter Allgemeine Buch**