**Lebenszyklus Ihres Kunden**

**Formel**

1. Kunde X bezahlt im Durchschnitt \_\_\_\_\_\_\_\_ € X und kommt im Monat so viel Mal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

= \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Im Jahr.

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Im Jahr X 5 Jahre (Durchschnitt) = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ X 2 (Einmal Empfiehlt er jemanden weiter)

= \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Lebenszyklus Ihres Kunden

**Was ist ein zufriedener Kunde wert?**

Beispiel anhand eines Restaurants

Durchschnittlicher Umsatz 25€

Anzahl Besuche im Monat 1

Kumulierter Jahresumsatz 300€

Durchschnittliche Personenanzahl Meisten 2 600€

Kunde Empfiehlt einmal 300€

Umsatz im Lebenszyklus Kunde 3000€

Umsatz Lebenszyklus Empfohlener Kunde 3000€

**Gesamtumsatz eines Kunden 6000€**

Wert von 10 Neukunden 60.000€

Wert von 100 Neukunden 600.000€

**Was kostet ein “unglücklicher Kunde?!**

Verlorener Kunde 6000€

Wie vielen erzählt er es? 12

Angenommen 25% warden daraufhin keine Kunden 3

Kosten von 3 verlorenen Kunden 18000€

**Kosten eines einzigen verlorenen Kunden:; 24.000€**

Kosten von 10 verlorenen Kunden: 240.000€

Kosten von 100 verlorenen Kunden; 2.400.000€