

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
Empfiehl 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% würden daraufhin keine Kunden werden	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€