

Coaches.at - Newsletter 3. Quartal 2011



PRAXISTIPPS: Kundenbeziehung aufbauen und pflegen

Praxistipps für gute Kundenbeziehungen

Fakt ist: „Kunden lassen sich bei der Kaufentscheidung eher vom Gefühl als vom Verstand leiten.“ Das belegt mittlerweile mehr als eine Studie.

Fühlen, Denken und Entscheiden sind also auch im Geschäftsleben untrennbar miteinander verbunden. Sie laufen im Wesentlichen unbewusst ab. Ohne Emotion kein Handeln – kein Handeln ohne Emotion. Wie sieht die echte Chance aus, eine gute und lange anhaltende Kundenbeziehung zu gestalten?

Autor der Praxistipps: Paul Lürzer, MSc

Für gute Kunden-Beziehungen

Vermitteln Sie Freude bei jedem Kundenkontakt

Kunden handeln sehr danach, was positive Gefühle in Ihnen auslöst, und meiden, was negative Gefühle in Ihnen hervorruft. Kunden sind „von Natur“ aus ständig auf der Suche nach angenehmen Emotionen im Geschäftsleben. Es liegt einzig an Ihnen, diese so oft als möglich entstehen zu lassen, für ein Mehr an guten Kunden-Beziehungen. Also freuen Sie sich auf Ihren nächsten Kunden-Kontakt und vermitteln Sie das auch!

Seien Sie besser als erwartet

Es macht einfach Sinn, besser zu sein, als erwartete bzw. erinnerte Erlebnisse. Dazu brauchen Sie Informationen über bisherige Enttäuschungen und Erfolge. Weiters ist es überaus hilfreich, Freude und Überraschungen wie ein Feuerwerk entstehen zu lassen. Ein Servicegedanke gibt Impulse. Kommen Sie den Wünschen der Kunden zuvor. Schaffen Sie Qualität und Komfort.

Nehmen Sie Ihre Kunden wahr

Menschen kaufen keine Produkte, sondern wollen Lösungen und die Erfüllung ihrer Wünsche. Das hat sich ja mittlerweile schon herumgesprochen. Für Geschäfte gilt das eben so wie für strategische Entscheidungen im Unternehmen. Beides hat viel mit Emotionen zu tun. Hierbei geht es nicht um das oberflächliche Ansprechen von Gefühlen, sondern um das Wahrnehmen von Menschen in ihrer ganz persönlichen Emotionswelt und die angemessenen Reaktionen darauf.

Nehmen Sie Ihre Kunden persönlich

Ein System für lebenslange Kundenbeziehungen kann nur dann funktionieren, wenn es diesem Umstand Rechnung trägt. Ja, mehr noch: die Emotionen werden so zum zentralen Dreh- und Angelpunkt der Handlungskette. So kommen Sie garantiert nie auf die Idee, Ihre Kunden in endlosen Telefonschleifen verhungern zu lassen.

Lassen Sie diese Prinzipien der guten Kunden-Beziehungen auf allen Unternehmens-Ebenen und Schnittstellen zur Anwendung kommen und nicht nur beim direkten Kunden-Kontakt.

Wichtige Fragestellungen zur Kundenbeziehung:

1. Welche Erwartungen haben unsere Kunden und gelingt es uns, diese bei jedem Kontakt zu übertreffen, sowohl fachlich als auch emotional?
2. Wie können wir unsere Kunden dabei unterstützen, noch erfolgreicher zu werden?
3. Wie treten wir an unsere Kunden heran, wie begeistern wir sie, welche Kommunikationsformen nutzen wir dabei?
4. Mit welchen Emotionen lassen wir unsere Kunden nach dem Kontakt mit uns zurück.
5. Wie gestalten wir ein tragfähiges Kunden-Beziehungsnetz und welche Vorteile haben unsere Kunden davon?
6. Sind alle unternehmensweiten Kontaktstellen zum Kunden professionell, ökonomisch, motivierend, begeisternd und zuvorkommend?

Als knackige Gegenprobe zu den 6 Fragen für gute Kundenbeziehungen kann die paradoxe Idee dienen: Was müssen wir tun, damit wir unseren Kunden verärgern?

Paul Lürzer, MSc

