

Die Zeitschrift
für mittelständische
Unternehmer und
Führungskräfte

HelfRecht
methodik 3/2016



**Hat seinen Weg gefunden:
Eric Philippi entschied sich
bei Planungstagen für eine
Karriere als Musiker (S. 8)**

**Hauptsache Gesundheit:
Führungskraft beginnt im
Kopf – übernehmen Sie
die Verantwortung (S. 19)**



Kunden begeistern



von Ralf Köncke

Kleines Präsent: Seine Servicetipps hat Ralf Köncke auch als Einleger für den HelfRecht-Planer gestaltet. Wenn Sie Interesse haben, können Sie diesen direkt bei ihm anfordern (r.koencke@t-online.de).

Wie Sie Ihre Kunden mit einer auffallend positiven Servicekultur für sich gewinnen, darüber sprach Ralf Köncke bei den April-Praktikertagen. Seine Anregungen fasste er in sechs Praxistipps zusammen:

- 1. Machen Sie Gewöhnliches außergewöhnlich gut.** Nutzen Sie Ihre Basisfaktoren, um Ihre Kundendifferenzierung zu den Mitbewerbern zu erlangen.
- 2. Starten Sie Ihre Serviceoffensive bereits bei der Auftragsgewinnung.** Probelieferungen, kostenlose Muster, Informationen zum Angebot. Schon haben Sie einen Vorsprung zu den anderen 08/15-Angeboten. Jetzt heißt es: Kontakt halten, nachfassen und im Gespräch bleiben.
- 3. Nehmen Sie die Sichtweise der Kunden ein.** Machen Sie sich so oft wie möglich bewusst, wie es sich anfühlt, bei Ihnen Kunde zu sein. Bestellen Sie in Ihrem Unternehmen selbst, rufen Sie Ihren Kundendienst an, stellen Sie sich an die Schlange Ihrer Kunden an, gehen Sie mit offenen Augen durch Ihr Geschäft. Wie geht es Ihnen damit? Was sehen Sie und was sehen somit Ihre Kunden? Was können Sie besser machen?
- 4. Punkten Sie durch persönliche und individuelle Service-Leistungen.** Kennen Sie Ihre Kunden? Nicht nur den Namen oder das Geburtsdatum. Nein, auch die Hobbys, die Interessen und die Lebenswelten. Nutzen Sie diese Informationen für persönliche und individuelle Serviceleistungen. Hiermit zeigen Sie ein echtes Interesse am Kunden.
- 5. Gewinnen Sie das Vertrauen der Kunden durch kleine, kostenlose Zusatzleistungen.** Vertrauen gewinnen Sie zum Beispiel, indem Sie Ihren Kunden interessante Zusatzinformationen zum Produkt zukommen lassen. Nützliche Ideen und Tipps an den Kunden weitergeben, kostet Sie keinen Cent. Sie zahlen damit aber auf das Vertrauenskonto beim Kunden ein.
- 6. Nutzen Sie die Nachbetreuungsphase für die Kundenbindung.** Überraschen Sie Ihre Kunden durch ein kleines Präsent. Fragen Sie die Zufriedenheit mit dem Produkt oder der Dienstleistung nach. Halten Sie Kontakt und geben Sie Ihre Kunden als Referenz an. Denn wer für Sie wirbt, ist nicht offen für den Kontakt zu anderen Anbietern.

Und denken Sie daran: Service darf auch Spaß machen! ■

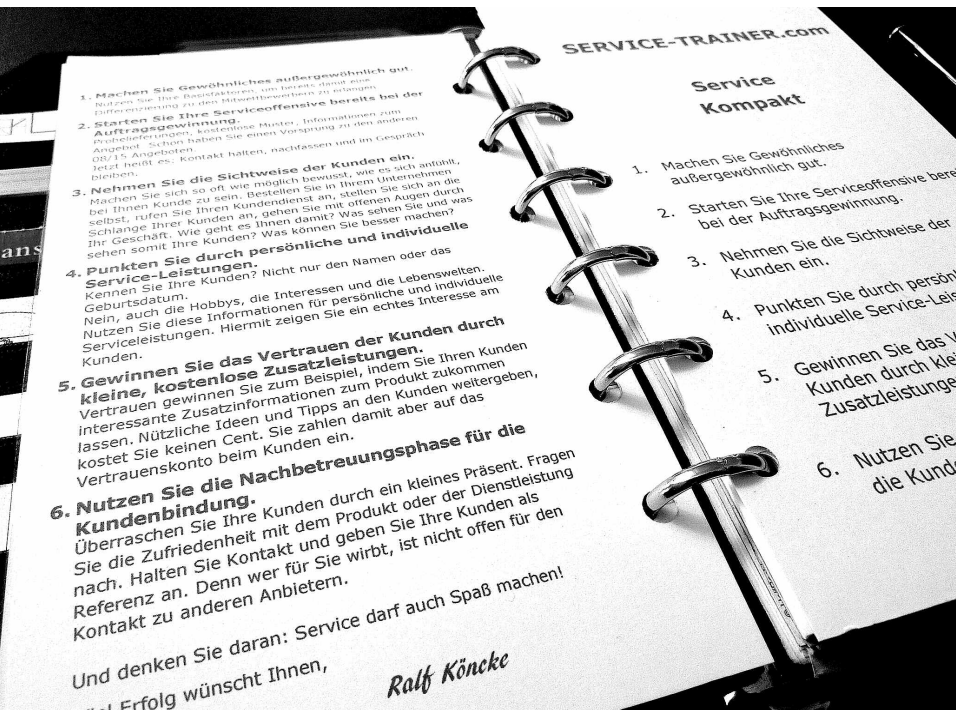


Foto: Christoph Beck

Ralf Köncke ist Vertriebsprofi und Serviceexperte (www.servive-trainer.com).