

# Zufriedene Kunden - unser Erfolg | Tipps zum besseren Umgang mit Kunden

„It takes months to win a customer, seconds to lose one“

**Ob es der erste Eindruck ist, mit welchem wir uns als Kunde ein Bild über ein Unternehmen machen oder Einzeleindrücke in verschiedenen Kundensituationen ... in der Summe entscheidet es sich in Sekundenschnelle, ob wir uns positiv aufgehoben fühlen und Vertrauen entstehen kann. Der Kunde soll wieder kommen und nicht das Produkt.**

## Die „schwarze Liste“ aus Kundensicht – die TOP 5:

- Schlechte Erreichbarkeit: Haben Sie vergessen, das Telefon umzuleiten oder den Anrufbeantworter zu aktivieren? Beides ist nicht professionell! Vielleicht sind die Mitbewerber besser organisiert. Der frühe Vogel fängt den Wurm!
- Mangelnde Reaktion, Desinteresse, Unfreundlichkeit: Interessieren Sie sich noch für den Kunden oder haben Sie bereits wegen Reichtums geschlossen? Wir Kunden wollen auf eine nette Weise unser Geld ausgeben!
- Keine klaren Verantwortlichkeiten: Der Kunde soll bei seinem Ansprechpartner ankommen. Wir möchten auf diesem Wege nicht das gesamte Unternehmen kennenlernen!
- Sündenbock suchen, Schuldzuweisungen: Gewonnene Diskussion, verlorener Kunde! Wenn ein Fehler auf Kundenseite passiert sind ... okay ...aber wer hat den Kunden beraten und geführt?
- Den Kunden und seine Wünsche nicht ernst nehmen: Lösungen bitte nicht überfrachten, der Kunde soll sich mit seinen Wünschen wiederfinden. Wer fragt, der führt! Und wer zusätzlich noch gut zuhören kann, gewinnt doppelt!

## Wie geht es besser? Die TOP 5:

- Verstehen Sie sich als Dienstleister und handeln Sie danach! Freundlichkeit, Höflichkeit und Hilfsbereitschaft ... bringen Sie Ihre positive Einstellung zum Ausdruck!
- Zeigen Sie Begeisterung und vermitteln Sie die Wertigkeit der ATMO! Begeisterung begeistert und wer begeistert ist ein Sieger. Nur wer sich klar positioniert, weiß auch um seine Wertigkeit und kann diese an den Kunden vermitteln.
- Zeigen Sie Commitment und übernehmen Sie Verantwortung für den Kunden! Denken Sie mit und setzen Sie sich für die Interessen des Kunden aktiv ein.
- Machen Sie Professionalität erlebbar! Gute Vorbereitung („ich will wissen, mit wem ich es zu tun habe“), abgestimmtes Verhalten im Team, verlässliche Aussagen und zu Fehlern stehen ... Kunden freuen sich, dies zu erleben.
- Zeigen Sie Flexibilität! Nicht Sie bestimmen, was der Kunde als Produkt haben möchte, sondern der Kunde selbst. Bitte auf den Kunden eingehen und seine Wünsche erkennen!

Dr. C. Schlatter, SCHLATTER – Training und Beratung

**ATMO** aktuell

Ausgabe 91 | August 2010

