

Wie man diese ganz besondere Beziehung pflegt

OBERHAUSEN a. d. N. (BIERMANN) – Kundenbeziehungen bergen ein riesiges, meist ungenutztes Potenzial. Doch wie lassen sich Kundenbeziehungen vertiefen? Zahntechnikermeister und Betriebswirt Thilo Wolf, Oberhausen an der Nahe, gibt im „dental labor“ Tipps zur Kundenpflege.

Man werde nur dann erfolgreich sein Unternehmen führen können, wenn man es schaffe, den Kunden den aus ihrer Sicht höchsten Nutzen zu bieten. Ein wichtiger Kundennutzen liege im Angebot von absoluten Top-Leistungsmerkmalen. Wolf: „Hier ist ‚Weniger ist mehr‘ sehr wichtig“.

Er rät Laborbesitzern, ein Konzept zu entwickeln, mit dem eine hohe Qualität im Grundleistungsangebot mit einem günstigen und fairen Preis verbunden werden könne. Denn wenn sich ein Kunde unbedingt mit einem Produkt identifizieren wolle, werde er sich für seinen, ihm sehr wichtigen Nutzen entscheiden, meint Wolf. Diese Entscheidung werde dann definitiv nicht aufgrund irgendwelcher Preise fallen.

Wolf empfiehlt Laborbesitzern deshalb, immer auf der Suche nach Alleinstellungsmerkmalen zu sein, um sich dadurch deutlich von Mitbewerbern abzugrenzen. Die Merkmale müssten zielgruppenorientiert und wirtschaftlich sein. Darüber hinaus müsse das Produkt in dominierender und einnehmender Art und Weise vorgestellt werden.

Kundenzufriedenheit aber, so Wolf, reiche nicht aus. Wer es schaffe, seine Kunden zu begeistern und darüber eine Kundenbindung mit intensiver Kundenpflege zu erreichen, bekomme loyale Kunden. Die Loyalität der Kunden zu stimulieren, werde nicht durch deren Zufriedenheit erreicht, sondern nur durch deren Begeisterung. Werte wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Demut seien von enormer Wichtigkeit.

„Wenn wir von unseren potenziellen Kunden ermächtigt werden, sie zu informieren, warum sollten sie dann bei Interesse nicht bei uns ‚kaufen‘“, fragt Wolf. Komme darüber hinaus noch die Begeisterung hinzu, werde man empfohlen, was Marketing zum Nulltarif gleichkomme.

Darüber hinaus bilde permanente Weiterbildung die Grundlage, um sich stetig am Markt zu behaupten.

Quelle: Das dental labor LVIII, 10/2010 S. 1378ff.



VPS - Die Beratung

Untere Kirchgasse 2
55585 Oberhausen an der Nahe
www.vps-dieberatung.de