

## Ihr Kunde - Ihr Fan - Ihr Erfolg!

Einmal Promi sein und viele Fans haben, meine lieben Leserinnen und Leser, wer hat sich so etwas nicht schon einmal vorgestellt und davon geträumt, wenn wir ein Journal durchgeblättert oder einen Bericht im Fernsehen verfolgt haben? Doch Fans bekommen Sie auch, wenn Sie erfolgreich ein Unternehmen führen, Ihr Unternehmen. Wie soll das gehen? Seien Sie gespannt, lesen Sie weiter, ich verrate es Ihnen.

### **Ganz simpel: Freundlichkeit und Erreichbarkeit!**

Ist das auch wirklich einfach? Sie sagen, natürlich bin ich für meine Kunden immer erreichbar und ich bin auch immer zuvorkommend und freundlich. Sie können mit mir per Mail, am Telefon oder auch persönlich jeder Zeit in Kontakt treten. Da bleibt mir nur eins zu sagen, **Chapeau!** Doch denken Sie immer daran, es wird *stets Ihr ehrliches Interesse* von den Kunden gefordert.

### **Lebenslanges Lernen!**

Ach, jetzt der Spruch schon wieder. Doch aufgemerkt! Wie so viele andere Unternehmerinnen und Unternehmer wollen auch Sie bestimmt mehr erreichen und den Status quo verbessern. Doch wie, werden Sie sich fragen? Die Antwort lautet, verbessern Sie sich ständig, setzen Sie sich stets neue Ziele, werden Sie kreativ und hören Sie niemals auf, Ihre Kunden zu überraschen. Lesen, Seminare, Workshops und der Erfahrungsaustausch mit anderen hilft immer!

### **Manchmal ist weniger mehr!**

Schon mal darüber nachgedacht? Nicht die große und enorm teure Marketingaktion bringt immer automatisch den Erfolg, sondern es sind mitunter die kleinen Aufmerksamkeiten, der immaterielle Mehrwert, den Ihre Kunden zu schätzen wissen. Eine Geburtstagskarte, ein Urlaubsgruß oder nur die Nachfrage nach dem Befinden zeigen ihr Interesse an Ihrem Kunden. Sie signalisieren dadurch, ich kümmere mich und du bist mir wichtig, lieber Kunde.

### **Versprechen, nicht versprechen!** (auf die Betonung kommt es an!)

Nur wenn Sie Ihre Zusagen und Versprechen einhalten, gewinnen Sie dauerhaft das Vertrauen Ihrer Kunden. Zeigen Sie allen, wer ein Profi Sie sind, denn durch Ihre Zuverlässigkeit signalisieren Sie jedem, wie leicht es ist, mit Ihnen gute Geschäfte zu machen und Werte aus der Zusammenarbeit mit Ihnen zu schöpfen. Dies gilt auch für Ihre Kommunikation. Nichts auf die lange Bank schieben, egal ob Beschwerde, Reklamation oder Änderungswunsch. Kundenloyalität muss stets aufs Neue erarbeitet und verdient werden.

### **Wichtig: Regelungen für den Kundenumgang!**

Wenn Sie wissen wie Sie Ihren Umgang mit Ihren Kunden gestalten, haben Sie einen entscheidenden Vorteil auf Ihrer Seite. Sie wissen was Ihre Kunden wollen und all Ihre Aktionen rund um das Führen Ihres Betriebs werden davon beeinflusst. Behalten Sie diese Erkenntnisse niemals für sich, sondern informieren Sie immer das gesamte Team, damit alle Mitarbeiter in der Lage sind, den besten Service für Ihre Kunden, schnellstens zu liefern.

### **Geben Sie dem Fan das, was er erwartet!**

Intensivieren Sie die Kundenbeziehungen. Schauen Sie stets nach den Wünschen, den Anregungen und Anmerkungen Ihrer Kunden. Nutzen Sie alle Möglichkeiten, dies in Erfahrung zu bringen, beispielsweise durch Feedbackbögen oder Umfragen per Telefon und e-Mail. Sie müssen Ihre Leistungen stets den Veränderungen der Kundenwünsche anpassen, um dauerhaft Erfolge zu erzielen. Pflegen Sie immer den direkten Kontakt zu Ihren Kunden.

***Genau das fordert der wirklich treue Fan von Ihnen und Ihrem Unternehmen!***

**Kommen Sie auf uns zu, wir können viel für Sie tun -  
wir freuen uns Sie kennen zu lernen.**