

## Loyale Kunden, wahre Perlen eines Unternehmens!

Belohnen Sie Ihre treuen Kunden? Wussten Sie, dass wir Menschen, wenn wir Aufmerksamkeit und Anerkennung für etwas erfahren, unser Verhalten und unseren Einsatz verstärken? Haben Sie so etwas schon einmal selbst erlebt, wie phantastisch, euphorisch und glücklich wir uns fühlen, wenn einem etwas Gutes widerfährt und man das Gefühl hat, nach Lob und Anerkennung süchtig zu werden? Wenn ja, dann wissen Sie, wie wichtig es ist, dies unsere Kunden immer spüren zu lassen. Loben und belohnen Sie Ihre Kunden und erfreuen Sie sich an den angenehmen Begleiterscheinungen, wie Kundentreue und Kundenloyalität.

### Werde untreu und du wirst belohnt werden!

Nein, das ist keine Weisheit aus der Bergpredigt. Das ist ein Auszug aus der aktuellen Wirtschaftssituation. Ich nenne Beispiele. Der Versicherer, wie kennen wir ihn? Sind wir seit Jahren Kunde, werden unsere Beiträge immer geringer und wir profitieren von vielen Vorzügen, die neue Kunden nicht bekommen. Oder die Krankenkasse ... ich kann hier die gleichen Worte wählen, ohne Ausnahme. Vielleicht noch der Mobilfunkanbieter ... auch hier das gleiche, oder? Genau das Gegenteil, liebe Leserinnen und Leser, ist doch der Fall, nicht wahr? Kündige und lass den Vertrag auslaufen, dann wirst Du belohnt. Bessere Tarife, mehr Freiheiten, höhere Versicherungssummen, tolle Gutscheine und entspannende Wellness Wochenenden. Diejenigen, die nicht kündigen und weiter treu ihren Vertrag weiterlaufen lassen, bekommen nichts, gar nichts! Könnte es passieren, dass, wenn sich diese Mentalität durchsetzt (wir sind auf einem guten Weg dahin), wir als Verbraucher und Kunden solche Vorgehensweisen als normal empfinden und sie dementsprechend überall voraussetzen? Bilden Sie sich Ihre Meinung zu dieser Frage!

### Was ist uns lieber, loyal oder illoyal?

Ich denke darüber müssen wir nicht lange reden. Natürlich die loyalen Kunden, werden Sie antworten. Doch leben wir diesen Gedanken auch in unserem Unternehmen? Prüfen Sie es mal ganz genau. Wie viele Vorteile und Zugeständnisse genießt ein potentieller Neukunde, damit er bei Ihnen den Vertrag abschließt? Und was davon bekommt der Stammkunde? Verteilen Sie doch mal Bonbons an die loyalen, treuen Kunden. Das beste Angebot, einen Treuegutschein, spezielle Sonderpreise, exzellenten Service und prinzipiell Dinge, die man für Geld nicht kriegt! Lassen Sie Ihrer Phantasie hier einmal freien Lauf, die Möglichkeiten sind schier unerschöpflich. Wichtig ist, dass sollten Sie niemals vergessen, was immer Sie Gutes und Angenehmes für Ihre Stammkunden tun, reden Sie darüber. Sagen Sie ihren Kunden, dass Sie all das nur für ihn tun, weil er zu dem Kreis Ihrer Stammkunden gehört.

### Die Bedürfnisse unserer Kunden verstehen!

Kennen Sie das, Sie sind der festen Meinung Ihrem Lebenspartner etwas gesagt zu haben, doch in Wirklichkeit haben Sie nur laut darüber nachgedacht und es höchst wahrscheinlich dem Kühlschranks erzählt? Sie glauben gar nicht, wie häufig dieses Bild auf unsere Kommunikation mit unseren Kunden passt! Hören Sie hin, ich meine hören Sie **aktiv** zu, wenn Sie sich mit Ihren Kunden unterhalten. Ihre Kunden werden es Ihnen danken, denn wer die Probleme seiner Kunden kennt und sich darum kümmert, wird immer treue Kunden haben. Es gibt viele Gründe als Kunde bei einem Unternehmen zu bleiben und nicht abzuwandern, zu wechseln oder zu kündigen. Hier mal die wichtigsten:

- treue Kunden bekommen bessere Rabatte, neue Rabatte auch für Bestandskunden
- sehr gute Kommunikation und beste Information auch, und vor allem, für Bestandskunden
- Anerkennung für Vertragsverlängerungen, Lob für viele Jahre der Zusammenarbeit
- gut geschultes, fachkompetentes und stets freundliches Personal
- intensives Miteinander bei anstehenden Herausforderungen und lösungsorientiertes Handeln

**Kommen Sie auf uns zu, wir können viel für Sie tun -  
wir unterstützen Sie gerne und freuen uns sehr auf Ihre E-Mail.**