

## Überrasche DEINE Kunden - schaffe Begeisterung!

Alle reden, wenn es um geschäftliche Belange geht, immer von Kundenzufriedenheit. Haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht, dass das in unserer heutigen Zeit nicht mehr ausreicht, um erfolgreich ein Unternehmen zu führen? Kann Kundenzufriedenheit schon Stillstand bedeuten? Denken Sie einmal um, gehen Sie neue Wege und verlassen Sie die alt gewohnten, üblichen Vorgehensweisen bei Ihren Kunden. Überraschen und bieten Sie Unvergessliches, dann halten Sie Kunden auf Dauer!

### **Kunden nicht nur kennen, sondern lieben**

H,H,H ... Hirn, Herz, Hand! Wenn Sie versuchen in den Gehirnen Ihrer Kunden etwas einzupflanzen, was Ihrem geschäftlichen Verhältnis von Nutzen ist, vergessen Sie niemals, dazu sind auch Herz und Hand von enormer Wichtigkeit. WARUM? Ich sage es Ihnen. Hören und verstehen von Botschaften setzt nicht automatisch das Einverständnis und die Anwendbarkeit bei Ihrem Gegenüber voraus. Es gehört ein wenig mehr dazu andere zu erreichen und zu überzeugen. Sehen Sie Ideen und Anregungen als Samen, den Sie ausstreuen. Nennen Sie mir einen Pflanzensamen, der wächst und gut gedeiht, nur weil wir ihn auf aufgelockerte Erde werfen. Wir müssen die Voraussetzungen für ein gutes Wachstum unterstützen, d.h. düngen, wässern und pflegen. Das sind unsere Kundenorientierungsmaßnahmen, mit denen wir mit Hirn, Herz und Hand die Loyalität unserer Kunden steigern werden.

### **Dienstleistung und Service**

Bieten Sie Ihren Kunden doch einmal mehr an. Lassen Sie Ihre Kunden doch mal den Mehrwert schöpfen, den nur Ihr Unternehmen im Angebot hat. Geben Sie Dienstleistungen rund um Ihre Produkte weiter, die dem Kunden zeigen: Wir dienen Dir mit Leistung! Unter unserem Service ist die Qualität unserer Kundenbetreuung zu verstehen. Machen Sie es Ihren Kunden einfach und vor allem bequem, Ihre Produkte zu erwerben, einzubauen, zu nutzen und zu warten. Ihr Unternehmen muss kundenfokussiert sein!

### **Von Kundenzufriedenheit zur Kundenbegeisterung**

Entwickeln Sie, liebe Leserschaft, bitte zu erst eine Vision, wie Sie Kundenfokussierung sehen. Führen Sie Ihr Unternehmen vom Markt her und seien Sie bestrebt, die Erwartungen Ihrer Kunden stets zu übertreffen. Motivation ist der Schlüssel Ihres Erfolges. Fragen Sie sich immer, was treibt mich an, was ist meinen Kunden wichtig und was sind unsere gemeinsamen Werte? Sie benötigen gewisse Kompetenzen, um Ihre Kunden immer wieder aufs Neue zu überraschen und zu begeistern. Planen Sie immer mit folgenden Schlagworten: Das darf ich – Das kann ich – Das will ich. Wenn Sie sich engagieren und mitdenken, werden Sie sehen wie Sie mitgestalten und etwas bewegen. Vergessen Sie niemals, dass zu allem was wir unternehmen eine gute Kommunikation gehört. Sowohl innerhalb unseres Betriebes, als auch außerhalb. In Verbindung zu unseren Kunden, ist eine gute, auf die Bedürfnisse des anderen abgestimmte, Kommunikation ein Muss! Das Miteinander des gesamten Teams, alle Mitarbeiter, arbeiten stets unter dem Motto: Wir alle sind für unsere Kunden zuständig. Sie alle kooperieren im Dienste der Kunden. Ersetzen Sie mal das Wort Geiz durch Geist. Dann ist nämlich nicht mehr Geiz geil, sondern Ihr Veränderungswille und Ihre Innovationen werden als Anspruch für sehr gute Zusammenarbeit gewählt. Stellen Sie ein klares Leitbild auf, orientieren Sie sich daran und flechten Sie dies in alle Aktivitäten mit ein. Denken Sie bitte immer daran, wir benötigen ein funktionierendes Erfolgskontrollsystem, das uns als Messinstrument für unsere Aktionen dient. Wir können nur das messen, was wir hören, sehen und prüfen können. Das ist die Voraussetzung für unseren eigenen Fortschritt und die Weiterentwicklung unserer Kundenzufriedenheit zur Kundenbegeisterung. Die Zukunft gehört immer nur den BESTEN!

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