VPS – Die Beratung, *MDt./GBA(HWA) B. Thilo Wolf, licensed CRM-Coach*
Im Gundert 3, 55585 Oberhausen an der Nahe

November/Dezember, 2026

Begeisterte und loyale Kunden - ein wertvolles Ziel!

Stammkunden zu haben stellt einen **großen Wert** für ein Unternehmen dar. Doch loyale Kunden zu besitzen ist das **größte Vermögen** eines Unternehmens. Warum behaupte ich das? Ich sage es Ihnen. Zunächst betrachten wir einmal den Unterschied. Kundenbindungsmaßnahmen gehen in erster Linie immer von einem Unternehmen aus, was bedeutet, das die Kundentreue oftmals an gewisse Bedingungen geknüpft ist. Der Kunde bleibt nicht unbedingt freiwillig. Bei einer loyalen Kundenbeziehung sieht es ganz anders aus. Sie entsteht aus Sympathie, Anziehungskraft, Überzeugung und Verbundenheit. Sie geht immer vom Kunden aus und ist somit immer freiwillig.

Ein bisschen ZDF (Zahlen, Daten, Fakten) zur Kundentreue!

Knapp 60% von zufriedenen, oder auch begeisterten Stammkunden, würden ihren bevorzugten Anbieter weiterempfehlen. Diejenigen, die nur eine sporadische Kundenbeziehung zu dem einen oder anderen Anbieter pflegen, tun dies nur zu 27%. Treue, loyale Stammkunden helfen Ihrem Anbieter zu 94% über Reklamationen und zu fast 75% über die Teilnahme an Kundenbefragungen stetig besser zu werden. Bei den Anbietern, die nur ab und zu von den Kunden gewählt werden sind es bei Reklamationen nur 77% und bei Befragung sogar nur knapp 41%. Kundentreue macht sich auch im Wechselverhalten bemerkbar. So würden über 80% ihren Stammanbieter warnen, bevor sie wechseln. 86% wären nach einem Wechsel wieder bereit zurückzukehren, wenn sich die Leistung dementsprechend verbessert hat. Bei den sporadisch gewählten Anbietern liegen die Prozentzahlen bei 33 und respektive 66. Dies zeigt uns ganz klar: *Die Treiber einer dauerhaft positiven Geschäftsentwicklung sind die treuen und loyalen Stammkunden unseres Unternehmens.*

Kundenloyalität muss verdient werden!

Loyalität ist rar, gerade in unserer heutigen Zeit. Genauso wie unser Erscheinungsbild des Betriebes, unser guter Ruf, so muss auch die Kundenloyalität stets neu verdient werden. Dazu müssen wir einen Mehrwert bieten, außergewöhnlich attraktive Leistungen anbieten, tiefes Vertrauen, durch faire Kundenbehandlung, aufbauen. Darüber hinaus müssen wir es schaffen, unsere Kunden immer wieder neu zu begeistern und sie in ihrer Entscheidung, uns gewählt zu haben, bestätigen. Dann, wirklich nur dann bekommen wir Loyalität geschenkt!
Es ist nicht leicht zu erklären, was in einem solchen Fall passiert, doch ich nehme immer gern den Vergleich zu einer zwischenmenschlichen Beziehung. Ich vergleiche es mit der Liebe, die zwei Menschen für einander empfinden. ES MUSS FUNKEN! Reine Zufriedenheit hilft uns hier nicht weiter. Sie gibt unserer Kundenbeziehung nicht die nötige Stabilität. Nicht Mittelmaß, sondern das Außergewöhnliche, das Exzellente wird hier benötigt.

Die Leidenschaft, Kundenerwartungen zu übertreffen!

Jede gut funktionierende Kundenbeziehung hat immer etwas mit Gefühlen zu tun. Respekt dem anderen gegenüber. Achtsamkeit und Sicherheit, Flexibilität und Wertschätzung, sind unabdingbare Eigenschaften, die ein gutes Gefühl vermitteln. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass sie sich immer und überall auf Sie verlassen können. Denken Sie bitte stets daran, wenn Sie nichts Außergewöhnliches bieten, wenn Produkte und andere Angebote austauschbar sind und Ihre Serviceleistungen andere nicht begeistern, entscheidet immer der Preis! Wollen Sie das? Ich denke nicht. Sie erreichen Ihr Ziel, wenn Sie sich mit Leidenschaft um die Bedürfnisse Ihrer Kunden kümmern. Wenn Sie denken, ich *muss* das tun, dann holen Sie sich keine Loyalitätspunkte. Wenn Sie jedoch *wollen*, d.h. kreativ sein, ein Stück weit verrückt sein und ein bisschen unkonventionell sein, dann ist Ihre Leidenschaft nahezu perfekt und Sie werden die Loyalität Ihrer Kunden bekommen. Unternehmen, Unternehmerinnen und Unternehmer, die das bieten können, weil sie es WOLLEN, denen folgen die Kunden blind!
Wer treue und loyale Kunden will, muss Kundentreue und Kundenloyalität belohnen!

Seit über 32 Jahren im Dienste unserer Klienten und Kunden -
seit über 32 Jahren stabiler Partner erfolgreicher Handwerksbetriebe!