

FÜR STARKE MARKEN AM BAU.

Knowhow-Letter

GERRYFRICK 

Ausgabe 10 // April 2018

Liebe Leserin, lieber Leser

Die meisten Unternehmen investieren viel Geld in die Kundenakquise. Das ist wichtig ohne Zweifel. Darüber wird jedoch häufig die Pflege der bestehenden oder ehemaligen Kunden vergessen. Dabei kostet die Gewinnung eines Neukunden ein Vielfaches im Vergleich dazu einen bestehenden Kunden zu pflegen. Wenn diese Kunden sogar so begeistert sind, dass sie das Unternehmen und seine Leistungen weiterempfehlen, dann lohnt sich die Investition gleich mehrfach. Besonders Firmen in der Baubranche sind abhängig von direkten Kundenempfehlungen. Das hat unsere Baumarketing-Umfrage im 2015 deutlich gezeigt. Ein weitaus kleinerer Teil der befragten Betriebe prüft allerdings regelmässig, wie zufrieden ihre Kunden tatsächlich sind.



In diesem Knowhow-Letter teilen wir unsere fünf Empfehlungen für gute Kundenbeziehungen mit Ihnen. Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!

Herzlichst, Gerry Frick
g.frick@gerryfrick.com

www.gerryfrick.com



Unsere 5 Tipps für gute Kundenbeziehungen

1. Hören Sie zu und nehmen Sie Ihr Gegenüber ernst

Hören Sie Ihren Kunden zu. Nur so finden Sie heraus, was sie wirklich von Ihnen wollen. Und nur dann können Sie ihre Wünsche erfüllen. Das klingt einfach und logisch, ist aber gar nicht so selbstverständlich. Wer mit vorgefassten Verkaufsabsichten in ein Kundengespräch geht, wird sich nicht die Zeit nehmen auf die Bedürfnisse des Gegenübers einzugehen. Und darf sich hinterher nicht wundern, wenn der Abschluss nicht zustande kommt.



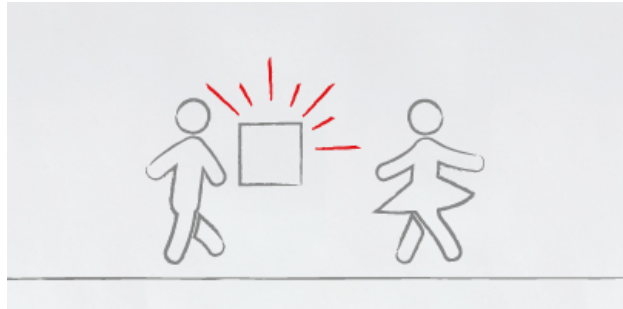
2. Seien Sie persönlich

Sprechen Sie Ihre Kunden, wann immer möglich, mit Namen an. Niemand möchte nur eine Nummer im System sein. Oft ist es üblich – gerade am Telefon – den Kunden zuerst nach seiner Kundennummer zu fragen. Das mag wichtig sein um die richtige Person zu identifizieren. Aber spätestens dann ist es ein Zeichen von Wertschätzung, wenn Sie das Gegenüber persönlich ansprechen.



3. Bieten Sie ausgezeichnete Leistungen

Sie können noch so nett sein, wenn die Leistung nicht stimmt, verlieren Sie Ihre Kunden über kurz oder lang. Gerade in der heutigen Zeit, wo Produkte und Leistungen austauschbar sind. Und sich über Online Portale gut vergleichen lassen. Punkten Sie mit Spitzenleistungen, die über das Erwartete hinausgehen.



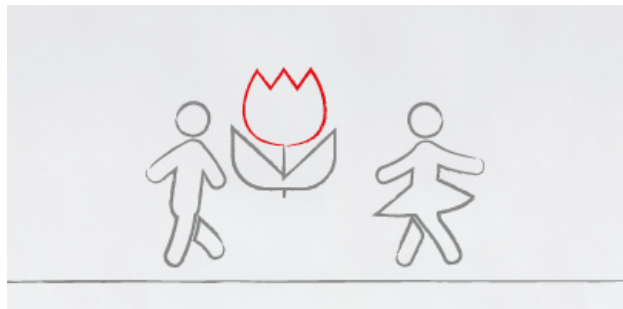
4. Seien Sie ehrlich und fair

Ehrlich währt am Längsten. Das ist eine alte Weisheit, die auch heute noch gilt. Nur wenn Sie ehrlich sind und vielleicht auch einmal von einem (Fehl)Kauf abraten, gewinnen Sie langfristig das Vertrauen Ihrer Kunden.



5. Bereiten Sie Freude und bleiben Sie überraschend

Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft. Das gilt auch für Geschäftsbeziehungen. Und oft sind es die kleinen Dinge, die lange und positiv in Erinnerung bleiben: Sei es ein guter Ratschlag, ein Blümchen zum Frühlingsanfang oder eine hilfreiche Checkliste die den Alltag erleichtert.



Handwerker-Zmorga «Lieben Sie Ihre Kunden?»

Verkaufen Sie noch oder lieben Sie schon? Um die Themen «Verkauf» und «Kundenbeziehung» geht es in unserem vierten Handwerker-Zmorga. Gerry Frick geht im Inputreferat auf die Frage ein, was es braucht um Kundenbeziehungen erfolgreich zu gestalten und fast automatisch neue Kunden zu gewinnen.

Es sind noch einige wenige Plätze frei und die Teilnehmerzahl ist limitiert. Also am besten gleich anmelden. Alle Infos zur Veranstaltungsreihe gibt es unter gerryfrick.com/werkzeuge/handwerker-zmorga.

Ort GERRYFRICK Est. Gnetsch 30, LI-9496 Balzers
Anmeldung info@gerryfrick.com, die Teilnahme kostenlos
Die Teilnehmerzahl ist jeweils auf 12 Personen limitiert. Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung.



Impressum

GERRYFRICK Est.
Gnetsch 30
LI-9496 Balzers
T +423 384 20 40
info@gerryfrick.com
Geschäftsführer: Gerry Frick

Registereintrag Eintragung im Handelsregister
Amt für Justiz, Fürstentum Liechtenstein
Registernummer: FL-0002.061.168-2

Mehrwertsteuer-Nummer: 55203
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: CHE-282.131.483

Inhalt und Design © Copyright GERRYFRICK Est.
Bildnachweis: GERRYFRICK Est.