

ERFOLGREICHE UNTERNEHMER

Um ein Geschäft erfolgreich zu führen, sind folgende Prinzipien zu beachten:

1. Immer erreichbar sein

Wer es also auf sich nimmt, ist es auf jeden Fall zu empfehlen: 24 Stunden erreichbar sein. Im einzelnen bedeutet dies, das Telefon entweder zu festen Geschäftszeiten immer erreichbar zu halten, die für jeden klar erkennbar sind, oder aber immer umzustellen, wenn man gerade nicht erreichbar ist. Wenn das Telefon nicht besetzt ist, dann sollte ein Anrufbeantworter vorhanden sein, der sich unter korrektem Firmennamen meldet und die Öffnungszeiten oder Erreichbarkeiten klar bekannt gibt. Wenn es einen Laden gibt, dann sollte an der Ladentür die Öffnungszeit verzeichnet sein. Alle Öffnungszeiten müssen 100 % korrekt und noch nicht einmal mit einer Minute Verspätung eingehalten werden. (Der Kunde könnte gerade da anrufen und hat den Eindruck von Unzuverlässigkeit, was ihn von weiterem Kontakt abhält).

2. Immer positiv sein

Auch wenn man z.B. glaubt, dass man den Auftrag nicht ausführen kann oder dass man der falsche Partner ist, sollte man erst einmal nicht negativ reagieren, sondern versuchen, dem Geschäftskunden oder möglichen Geschäftskunden eine Lösungsmöglichkeit aufzuzeigen oder ihm dazu zu verhelfen. Jede negative Antwort / Abweisung ist ein Negativpunkt auf dem Erinnerungskonto des möglichen Kunden und wird eine Möglichkeit weniger sein, dass er erneut Kontakt aufnimmt! Jede positive Wendung – auch jede Hilfestellung – wird mindestens einen Pluspunkt auf dem Konto verursachen.

3. Immer freundlich sein

Auch wenn man selbst manchmal in schlechter Stimmung ist oder Probleme zu lösen hat, so sollte der Kunde davon nichts bemerken. Jede negative Stimmungslage empfindet der Kunde nämlich als gegen ihn als Person gerichtet, unabhängig davon, ob es ein Profi ist oder ein einfacher Endverbraucher. Eine optimale Steigerung der oben genannten Haltung ist es, immer dankbar zu sein. Dies wird wiederum Pluspunkte erzeugen.

4. Kritik immer positiv annehmen

Egal, ob berechtigt oder unberechtigt – ein Selbstständiger hat immer offen für jede Kritik zu sein – mehr noch, dankbar!_Wenn der Kunde bemerkt, dass wir dankbar mit Kritik umgehen, dann wird er uns seine ganzen Probleme immer gleich eröffnen und uns somit eine optimale Lösung geben, ihm zu helfen bzw. neue Aufträge mit ihm / ihr zu generieren.

5. Vorausdenken!

Der Kunde wird keinesfalls negativ reagieren, wenn wir mögliche neue Aufträge oder Wünsche von ihm schon im Voraus berücksichtigen und ihm Vorschläge

machen. Zum einen sichert uns dies die Möglichkeit, weiteres Geschäft mit ihm / ihr zu generieren, zum zweiten zeigt es aber auch, dass uns der Kunde sehr wichtig ist.

6. Aktiv kommunizieren

Jede Möglichkeit, dass wir mit dem Kunden Kontakt aufnehmen können, sollten wir, sofern wir Zeit dafür haben bzw. Aufträge benötigen, wahrnehmen. Dies verschafft uns die Chance, einen neuen Auftrag zu erhalten und hält den positiven Kontakt zu unserem Kunden oder auch möglichen Kunden aufrecht.

7. Wünsche des Kunden herausfinden

Wünsche des Kunden bedeuten, wenn sie mit unserem Geschäft verbunden sind, in der Regel neues Geschäft. Jede Art von Regung, Wunsch, Bedürfnis, Anregung sollte von uns mit größter Aufmerksamkeit wahrgenommen und möglichst sogar aktiv befragt werden, um dann in Wirklichkeit umgesetzt zu werden. Selbst wenn der Wunsch des Kunden uns im ersten Moment möglicherweise mehr Aufwand als Ertrag beschert, kann doch aus diesem Umsetzen des Kundenwunsches langfristig ein Geschäftszweig entstehen, der uns zusätzliche Einnahmen bringt.

8. Eindeutige Signale geben!

Man könnte diesen Punkt auch als Werbung bezeichnen. Es geht darum, dass der Kunde weiß, was wir brauchen, denn er ist durchaus bereit, uns das zu geben, was wir brauchen, wenn er es relativ einfach möglich machen kann. Je klarer wir signalisieren, was wir benötigen, umso besser für den Kunden. Besondere Akzente sollten wir hier auf die Geschäftszweige setzen, wo wir am meisten Geld verdienen und die am besten absetzbar sind, so dass wir dadurch die größten Gewinne erzielen.

9. Dankeschön!

Nach jedem erfolgten Auftrag und jedem abgeschlossenen Auftrag sollten wir klar und deutlich unseren Dank für das erfolgte Geschäft zum Ausdruck bringen, denn dadurch sichert der Kunde ja, dass wir überleben können. Dies sollte ihm auch klar signalisiert werden: Du bist wichtig für mich, ohne Dich kann ich nicht leben.

10. Persönliche Beziehung mit dem Kunden pflegen

Je notwendiger es ist, dass man von den Geschäften mit den Kunden lebt, desto wichtiger ist es auch, die persönlichen Kontakte mit den Kunden zu pflegen, denn der Wettbewerb ist groß. Persönliche Kontakte zu pflegen heißt auch, persönliche Bindungen zu erzeugen, so dass der Kunde nicht so einfach wechseln kann, ohne sich treulos zu fühlen. Persönliche Kontakte pflegen muss nicht unbedingt gleich zu einer Freundschaft führen, kann jedoch mit vielen kleinen Gesten wie z.B. Grußkarten zum Geburtstag, kleine Geschenke oder andere Aufmerksamkeiten wie Einladungen zum Kaffee oder Abendessen ausgedrückt werden.

11. Wir sind eine Familie

Die Entwicklung von familienartigen Beziehungen mit dem Kundenkreis ist die beste Möglichkeit, Kundenbindung zu erzeugen und auch langfristig zu sichern. Alle Tugenden, die zu einer gesunden Familie gehören, sind hier gefragt: Respekt, Aufmerksamkeit, Zuverlässigkeit, Kontinuität, Verpflichtung, Verbindlichkeit, Freundlichkeit und Verständnis. Auch die genaue Kenntnis der Rollenverteilung und die Achtung derselben ist hier von großem Vorteil.

12. Höchste Qualität zu bestem Preis anstreben

Höchste Qualität drückt aus, dass der Kunde uns wichtig ist, denn je geringer die Qualität, desto weniger wichtig ist uns auch die Zufriedenheit des Kunden. Natürlich müssen die Preise immer stimmen, so dass wir nicht Qualitäten anbieten, die der Kunde dann nicht bezahlen möchte oder kann. Hier das optimale Verhältnis zu finden, muss jede Sekunde unserer geschäftlichen Tätigkeit erfüllen.

13. Langlebigkeit und Garantie

Je besser unsere Produkte sind, desto bessere Gewährleistung können wir auch geben. Es ist ganz klar, dass wir hier unsere Lieferanten als Partner benötigen. Lieferanten sind generell nach unseren Kunden die wichtigsten weiteren Partner. Wenn wir mit unseren Lieferanten einig sind, dass die Kundenzufriedenheit für uns das Wichtigste ist, dann wird auch die Kundenreklamation oder das Kundenproblem mit einem nicht mehr optimalen Produkt positiv zu lösen sein.

14. Die Umwelt einbeziehen

Je mehr wir uns in unserem sozialen, das heißt regionalen oder auch virtuellen Umfeld positiv verankern, desto mehr Geschäft generieren wir wiederum. Dies bedeutet also, mit unserem Umfeld aktiv zu kommunizieren und ihm zu geben, um dann auch wieder empfangen zu können.

15. Immer gerne geben

Es ist noch weit verbreitet, zu denken, dass man etwas verliert, wenn man etwas gibt. Tatsache ist aber, dass man mindestens genau so viel empfängt wie man gibt. Die einzige Regel, die man bei diesem Prinzip beachten muss, ist es, nicht mehr zu geben, als man hat. Das ist natürlich ein Fehler. Man kann auch nicht mehr geben, als man geben kann. Dinge wie Zeit, Liebe, Freundlichkeit und andere Eigenschaften, aber auch kleine Geschenke, sind jedoch in der Regel einfach zu geben und bewirken Gigantisches. Lasst euch überraschen!

Autor: Frau Marion Schneider / GF Toskanaworld Bad Sulza