

## Servicepool

### Binden Sie Ihre Kunden noch stärker durch eine effiziente Kommunikation

von Hans Fischer



*Immer mehr Märkte lassen heute ein stetiges Wachstum nur noch mit viel Mühe zu, wenn überhaupt. Auf dem Markt drängeln sich etliche Wettbewerber, die aus der Sicht der Kunden ein vergleichbares Produkt anbieten.*

Das Angebot wirkt immer austauschbarer. Dazu kommt die Erkenntnis, dass es heute sechsmal teurer ist, neue Kunden zu gewinnen, als bei einem bereits existierenden Kunden zu verkaufen. Die Bedeutung der Kundenbindung durch das richtige After-Sales-Business wird immer größer.

Damit optimieren Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden und stabilisieren die Kundenbindung:

#### 1. Animieren Sie den Kunden zu einem Dialog

Fordern Sie sein Feedback zu Ihren Produkten, Service, Dienstleistung. Das können Sie p. Fragebogen, Telefonat oder im persönlichen Gespräch machen. Das persönliche Gespräch mit dem Kunden vor Ort bringt erfahrungsgemäß verwertbarere Informationen. Es ist allerdings auch aufwendiger, aber diese Investition lohnt sich, da Sie als Anbieter im Dialog wertvollen Input erhalten.

#### 2. Beteiligen Sie ausgewählte Kunden an der Entwicklung von Innovationen

Das stärkt die Identifikation des Kunden mit Ihrem Unternehmen. Die Verantwortlichen aus Forschung und Entwicklung erhalten dadurch echte Forderungen der Basis und laufen weniger Gefahr, etwas zu entwickeln, was nur sie selbst begeistert.

#### 3. Standortmarketing

Pflegen Sie eine offene und ehrliche Kommunikation mit der Region, in der Ihr Unternehmen ansässig ist. Das hat eine positive Wirkung auf die Personalbeschaffung.

#### 4. Seien Sie immer verständlich!

Kommunizieren Sie so, dass der Kunde die für ihn relevanten Informationen auch so versteht, wie Sie diese gesendet haben. Techniker verlangen eine andere Wortwahl als Kaufleute. Fachchinesisch hilft weder Ihrem Image, noch dem Verständnis. Vermeiden Sie eine Imponiersprache, die mit Fremdwörtern, Modewörtern und Neuhochdeutsch (Denglisch) durchsetzt ist. Sprechen Sie bildhaft mit Vergleichen aus dem Praxisleben. Wählen Sie Formulierungen und Worte, die jeder versteht. Alles andere ist lediglich ein Zeichen von Halbbildung oder Angeberei!

#### 5. Siehe da, ein Brief!

Bei der Flut von E-Mails, die jeden Tag über Ihre Kunden hereinbricht, gehen wertvolle Informationen verloren. Nutzen Sie den persönlichen Kontakt, das Telefon und auch wieder mal den konventionellen Brief. Der fällt heute wieder auf.



#### Kontakt zum Autor:

\*HANS-FISCHER-SEMINARE\*  
St. Wendelinstrasse  
986932 Pürgen-Lengenfeld  
Fon: 08196 998210  
Fax: 08196 998212  
[www.fischerseminare.de](http://www.fischerseminare.de)

Bildquelle: © 239259\_R\_K\_B\_by\_Stephanie-Hofschlaeger [Pixelio.de](http://Pixelio.de)