



11 Tipps zur Kundengewinnung

Tipp 1: Seien Sie Ihr eigener Kunde

Würden Sie als Kunde bei sich selber kaufen, Ihre eigene Dienstleistung in Anspruch nehmen? Oder sind Sie jemand, der zwar erwartet, dass der Kunde bei Ihnen kauft, aber Sie selber nicht Ihr eigener Kunde wären? Wenn dies der Fall ist, aus welchem Grund sollte der Kunde dann bei Ihnen einkaufen? Da gibt es dann wohl keinen Grund.

Tipp 2: Seien Sie einzigartig

Was ist das Besondere an Ihrem Unternehmen? Was ist das Alleinstellungsmerkmal, Ihr USP (unique selling proposition)? Was ist es, was Sie von Ihren Mitbewerbern, abhebt? Warum sollen die Kunden zu Ihnen kommen und nicht zu Ihrer Konkurrenz laufen? Das Einzigartige sind Sie mit Ihrer Persönlichkeit in Verbindung mit Ihrer speziellen Dienstleistung.

Tipp 3: Wer sind Ihre Kunden

Wissen Sie wer Ihre Kunden sind? Von wem Sie es gerne hätten, dass er bei Ihnen einkauft? Kennen Sie Ihre Kunden so gut, dass sie maßgeschneiderte Lösungen für sein Problem anbieten können? Wenn Sie Ihren Kunden genau kennen, können Sie auch zielgerichtetes Marketing für Ihn machen.

Tipps 4: Möchten Sie Ihren Kunden suchen, oder vom Kunden gefunden werden

Möchten Sie mit Ihren Marketingmaßnahmen auf den Kunden zugehen, quasi den Kunden suchen? Oder soll Ihr Kunde Sie auf jeden Fall finden, wenn er Bedarf nach einem Produkt hat, wie Sie es anbieten. Bei dem einen spricht man von „Pull Marketing“ bei dem anderen von „Push-Marketing“. Mit Pull-Marketing können kurzfristig neue Kundengruppen angesprochen werden, Push-Marketing eignet sich eher für langfristige Strategien. Bewährt hat sich eine gute Mischung aus beiden Strategien.

Tipps 5: Haben Sie eine aktuelle Webeseite

Haben Sie eine Webseite, die Ihr Angebot passend präsentiert? Ist diese Webseite noch aktuell und modern, oder merkt jeder Besucher direkt, dass hier lange nichts daran gemacht wurde? Ist die Webseite bei den Suchmaschinen (Google & Co) auffindbar und haben Sie genügend Besucher auf Ihrer Webseite? Eine gut gestaltete und auffindbare Webseite ist in der heutigen Zeit ein absolutes Muss.

Tipps 6: Nutzen Sie das komplette Spektrum des Internets für Ihr Unternehmensprofil

Haben Sie einen Google My Business Eintrag, der von Ihnen verwaltet werden kann? Sind Sie in Branchenbüchern, Bewertungsportalen und Presseportalen präsent? Nutzen Sie Socialmedia (Facebook, Twitter, Xing u.ä.)? Oder verschenken Sie hier viel ungenutztes Potential? Nur wer heutzutage aktiv im „Web 2.0“ ist, wird auch Kunden „anziehen“ können.

Tipps 7: Der erste Kontakt entscheidet bei einem neuen Kunden

Es war ein paar Stunden nichts los und Sie sind schon ein wenig müde? Die Motivation lässt so langsam nach und Sie sehnen den Feierabend herbei? Und plötzlich taucht dann doch noch ein Kunde auf und löchert Sie mit Fragen? Kennen Sie das? Dann wissen Sie auch wie schwer es ist, dem neuen Kunden jetzt die volle Aufmerksamkeit zu schenken. Doch bedenken Sie immer: Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck. In solch einer Situation nicht 100% da und der Kunde ist wahrscheinlich für immer und ewig verloren.

Tipp 8: Fragen Sie Ihre zufriedenen Kunden nach Referenzen

Sie möchten gerne von Empfehlungen leben? Dann sind Sie aktiv, damit dies auch möglichst schnell funktioniert. Verlassen Sie sich nicht darauf, dass der zufriedene Kunde Sie weiterempfehlen wird, sondern fragen Sie nach den Empfehlungen, Bewertungen und auch einen Referenztext. Bewertungen und Referenztexte können online veröffentlicht werden. So erfahren auch Menschen von Ihren guten Leistungen, die Sie noch nicht kennen.

Tipp 9: Gehen Sie bei neuen Kunden auch einmal in Vorleistung

Die Zeiten in denen man einem Kunden einfach etwas „auf's Auge drücken“ konnte und ihn zum Kauf überreden konnte sind im Rahmen des Informationszeitalters wohl endgültig vorbei. Der Kunde ist heute viel besser über Preise und auch über Vor- und Nachteile eines Produktes informiert. Gehen Sie doch ruhig einmal ein wenig in Vorleistung. Geben Sie etwas, was Ihnen nicht wehtut, für den Kunden aber ein Mehrwert darstellt. Der Kunden wird es Ihnen mit einem Kauf und Folgeaufträgen danken.

Tipp 10: Fast verlorene Kunden zurückgewinnen

Wie reagieren Sie auf Reklamationen, darauf wenn ein Kunde einmal unzufrieden ist? Gehen Sie auf die Beschwerde ein, oder lassen Sie sie unkommentiert. Die Erfahrung zeigt, dass man einen Kunden sehr leicht zurück gewinnen kann, wenn man sich seiner Probleme annimmt. Wenn man sich persönlich darum kümmert und für Abhilfe sorgt. Gerade wo der Internethandel für viele kleine und mittlere Unternehmer ein Problem darstellt, kann dieses Kundenmanagement den entscheidenden Vorteil bringen. Seien Sie ein wahrer Dienstleister, der mit ganzem Herzen auf die Probleme seines Kunden hört.

Tipp 11 Jedes Produkt und jede Dienstleistung hat Ihren Preis

Haben die „Geiz ist geil“ Mentalität und die Internetangebote Sie auch dazu verführt ihre Produkte immer günstiger anzubieten? Verschenken Sie immer mehr an Ihren Kunden, so dass für Sie selber kaum noch etwa über bleibt? Dies muss nicht sein. Wenn Sie die Tipps 1 - 10 beachten sind Sie sehr gut aufgestellt, dass Ihre Kunde gerne bei Ihnen kauft, obwohl es vielleicht etwas mehr kostet. Geht es uns, wenn wir Kunde sind nicht auch so, dass wir gerne für eine Leistung etwas mehr bezahlen, wenn wir gut bedient werden? Nutzen Sie Ihre Persönlichkeit und Ihr Alleinstellungsmerkmal um sich von den Mitbewerbern abzuheben.