

# Die Kunden kommen zurück



Franco Langsam, MBA

**Eine kontinuierliche Kontaktpflege mit entsprechender Überprüfung der Bedarfssituation und individuellen Kundenwünschen und -zufriedenheit ist wichtig. Der Kunde muss durch gezielte Kommunikation in unseren Service- und Produktverbesserungsprozess integriert werden. So bleiben die Kunden bei uns und viele verlorene Kunden kommen zurück. Damit wird die Kunden- / Auftraggeberbeziehung nicht nur zum Erfolg, sondern sogar zum Erlebnis.**

## Was genau geht da vor sich und wie wird es gemacht?

Für den kontinuierlichen Erfolg eines Unternehmens ist es wichtig, den einzelnen Kunden zum Wiederkauf zu motivieren und damit eine bleibende Beziehung sowie Kundenbindung zu erreichen. Hiermit handelt es sich jedoch

nicht lediglich um reine Verkaufsförderung als oberstes Ziel. Besonders wichtig ist es, dass die Kundenzufriedenheit mit der Qualität und Leistung, dem Vertrauen und Verhalten des Anbieters stets im Kundendialog überprüft wird. Die individuellen, bewussten und unbewussten Bedürfnisse und Sonderwünsche jedes Kunden müssen stets abgedeckt werden. Wir müssen daher auch wissen ob unsererseits Service- und Produktverbesserungen sowie eventuell auch internationale Logistik- und Vertriebsentwicklungen und -verbesserungen nötig sind. Ebenso wichtig ist, in Erfahrung zu bringen, welche Wechselgründe verlorene Kunden haben. Die Kundenrückgewinnung verlorener Kunden verteidigt den Marktanteil unserer Firma.

Nicht nur Umsatzsteigerung ist wichtig, sondern auch Marktanteilgewinnung.

## Das Erlebnis

Wir wollen nicht lediglich einen Verkauf erzielen, sondern einen Kunden kennen, gewinnen, erhalten und zurückgewinnen. Das heißt, der Verkauf ist nicht etwas in sich Geschlossenes, sondern immer wieder ein Neubeginn einer Kundenbeziehung, die entsprechende Wünsche und Vorlieben berücksichtigt und die Kunden- / Auftraggeberbeziehung zu einem Erlebnis macht.

## Beziehungen mit Kunden müssen individualisiert sein

Kundenkontakte zielen auf langfristige, sehr persönliche Geschäftsbeziehungen und nicht

auf anonyme, langweilige, routinierte Kontakte. Service- und Produktverbesserungen werden durch kontinuierlichen, individualisierten Dialog und nicht lediglich Monolog erreicht. Dabei muss jeder einzelne Kunde gesondert beachtet werden.

## Der im Verbesserungsprozess integrierte Kunde

Die kontinuierliche Kontaktpflege mit Überprüfung der Bedarfssituation und Wünschen des Kunden ist wichtig. Der Kunde muss durch Kommunikation in unseren Service- und Produktverbesserungsprozess integriert werden. Seine direkte oder indirekte Mitwirkung ist entscheidend und lässt ihn als mündigen Partner und nicht nur als Rechnungszahler fühlen.

Firmenkontakte GmbH bietet individualisierte telefonische B2B Kommunikation an.

## Firmenkontakte GmbH

B2B contacts & logistics rationalizations

### Firmenkontakte GmbH

B2B contacts & logistics rationalizations

Pfrundhofstrasse 56

8910 Affoltern a.A.

Tel. 044 666 04 04

www.firmenkontakte.ch

