

Die Kraft der Empfehlung

Empfehlungsmanagement, Teil 1 ■ Um neue Kunden zu gewinnen, Beziehungen aufzubauen, Vertrauen zu bilden und schließlich den ersten Auftrag unterzeichnet in Händen zu halten, ist vielfach ein langer Weg zu beschreiten, der deutliche Akquisitionskosten, mindestens aber einen hohen zeitlichen Aufwand mit sich bringt. Das gezielte Erfragen von Empfehlungen kann dabei zu einem enorm effektiven Wachstumshebel für Ihren Vertrieb werden. **Linda Vollberg**

Die Kraft einer Empfehlung ist so stark, weil sie einen unglaublichen Vertrauensvorschuss bietet, bei annähernd null Zusatzkosten in der Akquisition.

Man könnte daher annehmen, dass insbesondere kleine und mittlere Betriebe die Kraft der Empfehlung vollständig für sich entdeckt haben und konsequent nutzen, um Marketingkosten und Streuverluste zu reduzieren oder gar zu umgehen. Im Rahmen unserer Beratungspraxis erleben wir allerdings regelmäßig genau das Gegenteil. Empfehlungen nicht gezielt zu erfragen und für den Geschäftsaufbau zu nutzen, stellt sich nahezu als chronisches Problem dar. Dabei lassen sich mit einigen

wenigen prozessualen Handgriffen schnell und kontinuierlich Erfolge verbuchen, wenn das Erfragen von Empfehlungen schrittweise fest im Kundenkontakt verankert wird.

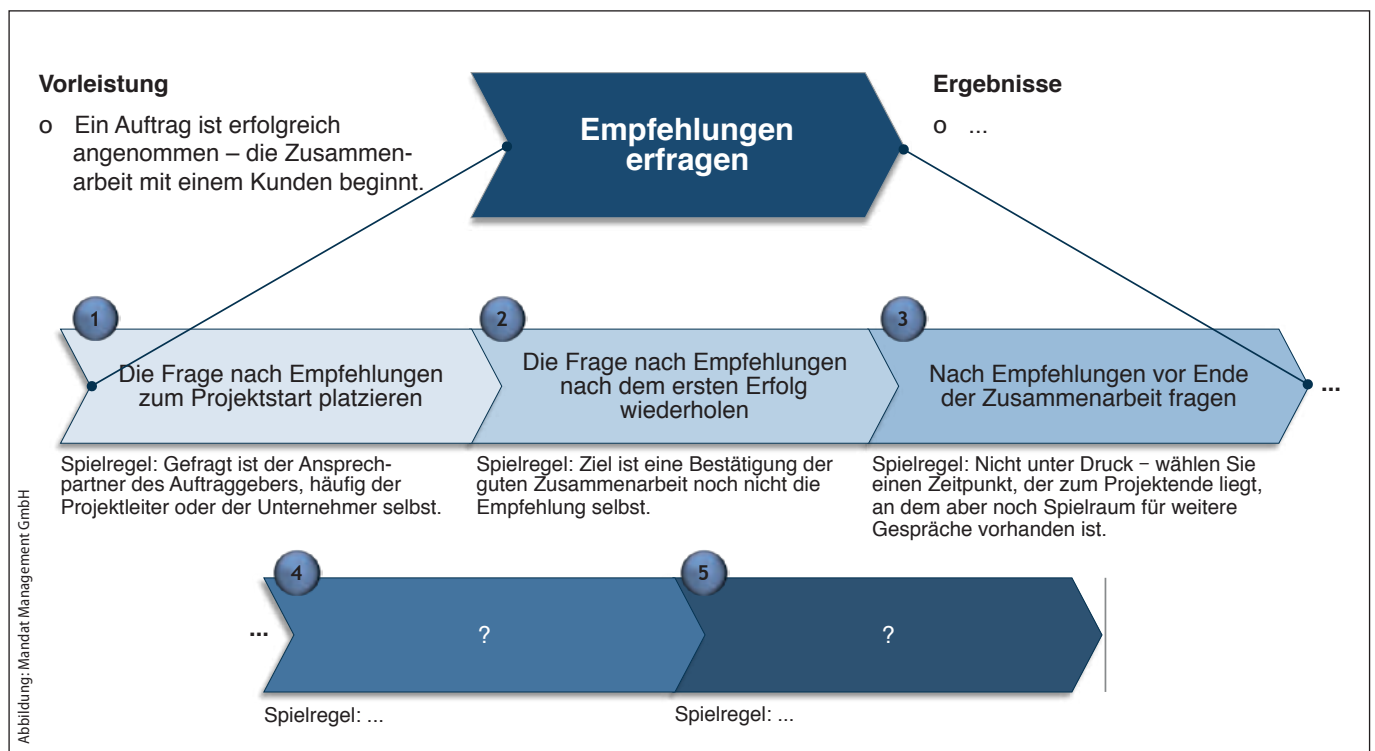
Schritt 1: Empfehlungen von Beginn an gedanklich platzieren

Um den Gedanken an die Kraft der Empfehlung im Arbeitsalltag zu verankern – denn der Schlüssel zum Wachstum liegt genau darin, dass das Erfragen genauso selbstverständlich werden muss wie das Rechnungen Erstellen oder das Säubern der Baustelle am Ende des Tages –, nutzen wir ein typisches Beispiel: Ein Fliesenleger hat einen Termin

bei einem potenziellen neuen Auftraggeber, der einen verlässlichen Handwerker sucht, um sein Badezimmer komplett neu zu gestalten. Kunde und Handwerksbetrieb kennen sich bisher nicht. Der Termin verläuft gut, der neue potenzielle Kunde bittet um ein Angebot, worüber sich beide schließlich einig werden.

Genau dort ist der Punkt gekommen, an dem der Prozess des gezielten Erfragens von Empfehlung beginnt. Jeder Unternehmer, Vertriebsmitarbeiter, Projektleiter mit Akquisitionsverantwortung oder jede andere Person, die mit den Kompetenzen ausgestattet ist, Aufträge zu vergeben, ist jetzt gefragt. Machen Sie direkt mit der

Prozess: Empfehlungen gezielt erfragen



Top-Tipps der Redaktion

- ✓ Empfehlungen bieten einen enormen Vertrauensvorschuss bei null Zusatzkosten in der Akquisition.
- ✓ Gerade kleine und mittlere Betriebe haben häufig eine persönliche Beziehung zu ihren Kunden, was eine optimale Grundlage für erfolgreiches Empfehlungsgeschäft darstellt.
- ✓ Das Erfragen von Empfehlungen darf kein Zufallsprodukt sein, sondern sollte prozessual im Ablauf der Zusammenarbeit mit dem Kunden verankert werden.

Vereinbarung den ersten Punkt und versichern Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie sich sehr über den Auftrag freuen und sich im Rahmen einer guten Zusammenarbeit erlauben werden, Ihren neuen Kunden im Laufe des Projekts nach Empfehlungen zu fragen. Mehr nicht – weniger aber auch nicht. Wenn Sie den Auftrag postalisch oder per E-Mail erhalten, nehmen Sie den Hörer in die Hand, bedanken sich telefonisch für den Auftrag und haken dann nach. Es gibt keine guten Ausreden, dies nicht zu tun. Im ersten Schritt geht es lediglich darum, den offiziellen Start der Zusammenarbeit zu nutzen, um die Frage nach Empfehlungen gedanklich zu platzieren.

Schritt 2: Empfehlungen im Rahmen der Zusammenarbeit ankündigen

Die Zusammenarbeit beginnt, und das Thema Empfehlung ruht solange, bis ein wesentlicher erster Meilenstein erreicht ist, der zu einem sehr guten Ergebnis geführt hat und demnach zur ersten Prüfung in der Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen wird. Dieser erste Meilenstein läutet den zweiten Prozessschritt ein auf dem Weg, Empfehlungen gezielt zu erfragen. Das alte Badezimmer ist jetzt beispielweise entkernt und ein neuer Boden wie gewünscht verlegt. Nun haken Sie erneut ein: Zeigen Sie Ihrem Kunden das Ergebnis persönlich, sprechen Sie über den weiteren geplanten Fortschritt und kündigen Sie auch noch einmal an, dass

Sie ihn zum Ende der Zusammenarbeit – sofern er mit dem Resultat zufrieden ist – nach Empfehlungen fragen werden.

Schritt 3: Empfehlungen vor Ende der Zusammenarbeit erfragen

Die Baustelle schreitet weiter fort und nähert sich langsam einem erfolgreichen Abschluss. Jetzt ist der nächste Schritt an der Reihe. Dabei ist es wichtig, dass Sie sich diesen Schritt nicht bis zum letzten Tag aufsparen, sondern ihn rechtzeitig machen, ohne in Not zu geraten, umgehend eine Antwort erhalten zu müssen. Suchen Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden, lassen Sie sich im Gespräch noch einmal bestätigen, dass die Zusammenarbeit sehr gut funktioniert, dass die Resultate hervorragend sind und dass Sie zu Beginn

der Zusammenarbeit bereits angekündigt haben, zum Ende nach Empfehlungen zu fragen. Dieser Zeitpunkt ist nun gekommen. Fragen Sie Ihren Kunden danach, ob er jemanden kennt, der in einer ähnlichen Situation ist, der ebenfalls damit liebäugelt, sein Bad zu renovieren oder gerade eine ältere Immobilie erworben hat und der ebenso von der Zusammenarbeit mit Ihnen profitieren könnte. Dann warten Sie die Antwort ab – mit Notizblock und Stift in der Hand.

Mehr über die richtige Reaktion auf mögliche Antworten Ihres Kunden, die weiteren Prozessschritte sowie nötiges Handwerkzeug zum Umgang mit Empfehlungen erfahren Sie im zweiten Teil dieses Fachbeitrags in der kommenden Ausgabe. ■

Weitere Informationen

Informationen zu diesen und weiteren Themen finden Sie im Internet unter www.mandat.de.

Die Autorin

Linda Vollberg, Senior-Beraterin, Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund
linda.vollberg@mandat.de

www.fliesenundplatten.de

Schlagwort für das Online-Archiv
Unternehmensführung