

BM

Innenausbau / Möbel / Bauelemente

02/18

Werkstoffe, Beschläge & Zulieferteile – ab S. 14

Funktionalität leicht gemacht

/ *Ladenbau – ab Seite 46*
Durchblick aus Schreinerhand

/ *Fertigungstechnik – ab Seite 62*
Maschinen, Werkzeuge & mehr

/ *Messewegweiser R+T – ab Seite 96*
Licht und Schatten



Foto: Fotolia/WavebreakMedia/Micro

/ Kundenbegeisterung als Wettbewerbsvorteil: Kundenbegeisterung bedeutet, sämtliche Abläufe in Verkauf, Montage, Administration und Produktion in einem Betrieb auf den Kunden auszurichten.

BM-Serie Kundenbegeisterung, Teil 1

Ein Erfolgskonzept

Kundenbegeisterung hilft, aus der Preisspirale herauszukommen und höhere Preise am Markt durchzusetzen. Dabei ist der Fokus nicht auf die Produkte gerichtet, sondern insbesondere auf die Montage und den Service. ARMIN LEINEN

Im Handwerk gibt es keine schlechten Produkte mehr. Werden diese bei Lieferanten eingekauft, sind sie vollkommen austauschbar. Doch auch wenn sie selbst hergestellt werden, so sind sie aus Kundensicht vergleichbar. Natürlich kann man technische Feinheiten einbauen oder mit guter Gestaltung punkten, doch dazu sind viele gute Betriebe in der Lage. Wenn aus Kundensicht die Produktqualität vergleichbar erscheint, entscheiden sich Kunden entweder für den günstigeren Betrieb oder für den, der ihnen trotz höherem Preis mehr Leistungen bietet und zu dem sie mehr Vertrauen haben.

Das Ziel von Kundenbegeisterung ist nicht nur, den Auftrag zu gewinnen. Kundenbegeisterung zielt darauf ab, Weiterempfehlungen zu erhalten. Es bedeutet, sämtliche Abläufe in Verkauf, Montage, Administration und Produktion in einem Betrieb auf den Kunden auszurichten. Die Kunden erwarten pünktliches, zuverlässiges, freundliches und serviceorien-

tiertes Verhalten. Enttäuschen Sie sie nicht! Kundenbegeisterung macht die sogenannte Überraschungsqualität zum Maß aller Dinge. Es überrascht Kunden, wenn ganz unerwartete Dinge gemacht werden. So drückt beispielsweise ein eigenes Handtuch mit kleinem Seifenspender Respekt vor dem Kundeneigentum sowie absolute Sauberkeit aus. Wer Kundenbegeisterung erzielen möchte, kann dies nur mit motivierten Mitarbeitern erreichen. Darum erfordert das Erfolgskonzept der Kundenbegeisterung engagierte Mitarbeiter, für die von Unternehmensseite aus alles gemacht werden muss, um sie auszusuchen, weiterzuentwickeln und zu führen. Die Mitarbeiter bilden den entscheidenden Unterschied zum Wettbewerb. Sie leben Kundenbegeisterung vor, machen den Kunden glücklich und animieren ihn, den eigenen Betrieb weiterzuempfehlen. Nur eine starke Arbeitgebermarke ist der Garant, dass ein Betrieb auch eine erfolgreiche Kundenmarke ausbauen kann. ■

Speziell für Handwerksbetriebe

Armin Leinen schult

Armin Leinen, Experte für gelebte Kundenbegeisterung, vermittelt anhand erfolgreicher Referenzunternehmen in Impulsvorträgen auf Händler- oder Fachtagungen, in Schulungen direkt in Handwerksbetrieben und für Hersteller, die ihre Händler mit diesem Kundenbegeisterungskonzept unterstützen und erfolgreicher machen möchten, wie Kundenbegeisterung tatsächlich funktioniert. Die praxisorientierten Seminare richten sich an die drei Zielgruppen Inhaber/Geschäftsführer/Verantwortliche, Verkäufer und Monteure.

- Unternehmer-Seminar: „Mit Kundenbegeisterung mehr Erfolg und Freude am Unternehmen!“, 2 Tage
 - Monteur-Seminar: „Mit Organisation und Auftreten Kunden begeistern!“, 1 Tag
 - Verkäufer-Seminar: „Mit System und Begeisterung mehr verkaufen!“, 2 Tage
- www.arminleinen.com



/ Armin Leinen bietet praxisorientierte Seminare für Unternehmer, Verkäufer und Monteure.