

## **Modul 3 – Tag 3:**

### **Inspirationsblatt 4 Kunden kommen wieder**

## **Herzenskunden-Vorbereitungscamp**

Mag.<sup>a</sup> Sylvia Fullmann

Wien, am 10.7.2018

*Inspirationsblatt 4*

*Kunden kommen wieder –  
Kunden länger betreuen*



**Am einfachsten buchen dich jene, die dich und deine Arbeit schon kennen** und wissen was sie bekommen.

➡ *Unterstütze Kunden zufrieden zu sein*

**Zufriedene Kunden sind kein Zufall!** Oft sind zufriedene Kunden eine Frage der Kommunikation:

- **Sorge für wertschätzenden Umgang und Kommunikation.** Deine Aufgabe ist es, den Blick immer wieder auf das Positive zu richten: was erreicht wurde, welche Chancen und Potentiale es gibt.
- **Mache Veränderungen sichtbar:** Baue Feedback-Elemente in deine Sitzungen ein. Frage z.B. zu Beginn und am Ende einer Einheit gezielt nach Feedback. Auch bei Projekten kannst du bestimmte Faktoren zu Beginn und nach Abschluss bewerten lassen.
- **Feiere Erfolge:** Ein guter Anlass sind erreichte Meilensteine, Ziele oder Erfolge. Feiere sie gemeinsam mit deinen Kunden.

➡ *Coach deine Kunden zum nächsten Schritt*

- **Vereinbare Folgetermine** - genauso wie es jeder guter Zahnarzt macht. Meist ist das zum Vorteil der Kunden.
- **Besprich wie es weitergeht:** Mach am Ende eines Auftrags oder einer Sitzung eine Standortbestimmung. Erkläre was jetzt möglich ist. Besprich den nächsten Schritt
- **Führe Ergebnis-Gespräche:** am Ende des Auftrags oder zu bestimmten Terminen (z.B. Jahresplanungs- oder Jahresabschlussgespräch)
- **Mache ein Angebot** für den nächsten Schritt.

➡ *Entwickle spezielle Angebot für jene, die schon deine Kunden sind*

„Verpacke“ deine Angebote in attraktive Häppchen. Das ist deine größte Chance Kunden länger zu betreuen. Schaffe spezielle Angebote, die auf die Bedürfnisse deine bestehenden Kunden abgestimmt sind. Sorge dafür, dass deine Kunden davon erfahren.

➡ *Bleib mit Kunden in Kontakt*

- **Zufriedenheits-Gespräche:** Überprüfe die langfristige Wirkung deiner Arbeit in einem eigenen Kunden-Gespräch einige Zeit nach Abschluss deines Auftrags oder deiner Begleitung.
- **Bleibe in Kontakt mit Kunden:** Plane Kontaktpunkte. Wenn deine Kontakte für Kunden hilfreich sind werden sie als wertvoll und nicht als „Verkauf“ erlebt.
- **Kundenumfragen:** sind oft eine gute Chance wieder ins Gespräch zu kommen.