

## Wie spreche ich Kunden erfolgreich an?

Es reicht nicht aus, ein Geschäft zu eröffnen und darauf zu warten, dass Kundschaft kommt oder Aufträge eingehen. Produkte und Leistungen müssen „an den Mann“ bzw. „an die Frau“ gebracht werden. Dazu müssen Sie mit Ihren Kunden Kontakt aufnehmen.

### 1. Gute Vorbereitung

- Bringen Sie Ihre Leistungen, Besonderheiten und Nutzen auf den Punkt:

---



---

- Definieren Sie Ihre Zielgruppe(n): Welche Kunden wollen Sie wo ansprechen?

---



---

- Entscheiden Sie, mit welchen konkreten Maßnahmen Sie Ihre Kunden ansprechen wollen.

---



---

- Starten Sie erst, wenn Ihr „Marktauftritt“ (Geschäftspapiere, Internetseiten, Flyer usw.) fertig gestellt ist.

---



---

Bedenken Sie: Als Anbieter von (erklärungsbedürftigen) Dienstleistungen für Geschäftskunden sollten Sie pro Zielgruppe über 20 bis 30 Adressen verfügen, die immer wieder einmal Bedarf an Ihrer Leistung geäußert haben. Bei weniger Kontakten schwindet die Chance, regelmäßig genügend Aufträge zu erhalten.

**2. Regelmäßigkeit**

- Erstellen Sie einen Akquise-Plan: Wann wollen Sie welche Akquise-Maßnahmen einsetzen?
- Setzen Sie Prioritäten für Ihre Akquise-Maßnahmen
- Legen Sie eine Reihenfolge fest.

| Maßnahme | 1. Quartal | 2. Quartal | 3. Quartal | 4. Quartal |
|----------|------------|------------|------------|------------|
|          |            |            |            |            |
|          |            |            |            |            |
|          |            |            |            |            |
|          |            |            |            |            |
|          |            |            |            |            |

- Planen Sie wöchentliche Zeiten für die Akquisition von Neukunden und Kundenpflege ein.

**3. Geduld**

- Bleiben Sie konsequent und kontinuierlich „am Ball“.
- Geben Sie der Saat, die Sie gesät haben, die Gelegenheit aufzugehen.
- Bauen Sie sich im Zweifel ein zeitlich befristetes zweites Standbein zur Sicherung des Mindestumsatzes auf.
- Bedenken Sie: Bei Dienstleistungen brauchen Sie im Durchschnitt 5 bis 6 Kontakte bis zu einer Auftragserteilung.
- Bedenken Sie auch: Erst nach 6 bis 12 Monaten zeigt sich, ob und wie erfolgreich der Markteintritt verlaufen ist.

**4. Kundengewinnung und -bindung gelingen durch:**

- Höflichkeit und „Etikette“
- ansprechendes, gepflegtes Erscheinungsbild
- verständliche Sprache und kundenorientierte Kommunikation
- Sach- und Fachkompetenz
- Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit
- gute Erreichbarkeit
- Reaktionsgeschwindigkeit
- gezielte, aber zurückhaltende Beratung bei erkennbarer Kaufabsicht
- einen gut gepflegten Adressbestand
- sinnvolle Netzwerken und gutes Empfehlungsmarketing (über sechzig Prozent der eingehenden Aufträge sind bei Kleinunternehmen das Ergebnis von Empfehlungen, sowohl über persönlich Bekannte als auch über bereits bestehende Kunden)