

Mein **Freund** der Kunde?!

Jeder Geschäftsinhaber ist auch selbst Kunde – daher sollte es ihm nicht schwerfallen, sich auch mal in die Situation seines Kunden zu versetzen.

»Bauen Sie ein Vertrauensverhältnis zu Ihren Kunden auf« rät Felix Deck, Geschäftsführer der Boden Deck GmbH aus Eggenstein bei Karlsruhe, der für sein Konzept »Ihr Beziehungsprofil®« kürzlich mit dem Hermann-Schmidt-Preis 2004 ausgezeichnet wurde. In seinen Vorträgen stellt er den Menschen in den Mittelpunkt geschäftlicher Beziehungen und plädiert für ein kooperatives Miteinander im Handwerk. Mit seiner Idee des Beziehungsmarketings möchte er Handwerkern aufzeigen, wie sie sich durch individuelle Kundenbetreuung von Mitbewerbern abheben können und so Geschäfte machen jenseits von Preis- und Termindruck.

Vertrauensvolle Beziehungen entscheiden über das Kaufverhalten

Grundlage ist die Tatsache, dass sich eine Kaufentscheidung nicht allein über den Preis, das Material oder die Leistung regelt. »Langfristig sind es die vertrauensvollen Beziehungen, die über den Erfolg und damit über die wirtschaftlichen Grundlagen entscheiden. Sie sind der Überlebensfaktor im Handwerk«, erklärt Felix Deck. Ausgehend von der Erkenntnis, dass die meisten Entscheidungen, darunter auch die Kaufentscheidung über unbewusste Entscheidungsmuster (Lebensfilm) getroffen werden, folgert Felix Deck, dass der Bedarf der Kunden in Zukunft verstärkt der sozialen Beziehung folgen wird: »Die Fähigkeit zur Bildung einer Beziehung sowie Verhaltensdefizite entscheiden über den wirtschaftlichen Erfolg. Auch sehr gute Leistungen haben es heute schwer, sich beim potenziellen Abnehmer bemerkbar zu machen. Trotz aller Veränderungen in unserer Informationsgesellschaft werden Geschäfte auch weiterhin zwischen Menschen gemacht.«

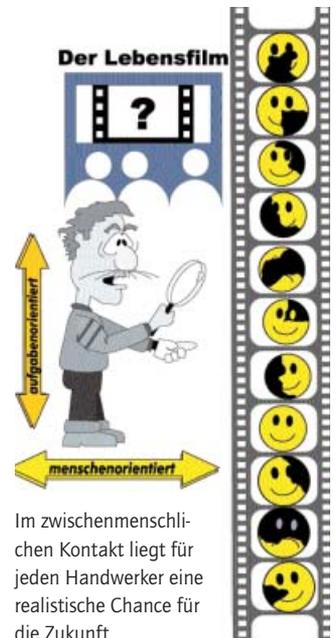
Verbale und nonverbale Kommunikation müssen übereinstimmen

»Vertrauen kann nur dann entstehen, wenn Selbstaussdruck und Verhalten angemessen und stimmig zu den gesprochenen Worten passt. Der Grad der Übereinstimmung bestimmt im wesentlichen die Qualität unserer Kommunikation. Die Konsequenz lautet deshalb: Mehr Selbstvertrauen und Verantwortung für unsere eigene Ansichten und Fähigkeiten und dabei auch Mut, unangenehme Erfahrungen zu akzeptieren«, meint Felix Deck. »Dadurch können wir unseren Standpunkt vor anderen vertreten und erleben in der Kommunikation die Reaktion der Umwelt. Ehrliche Kommunikation bringt uns dorthin, wo unsere Fähigkeit und Einstellung gefragt und erwünscht ist.«

Um eine vertrauensvolle Beziehung zu einem Kunden aufzubauen, ist es wichtig, ihn zu verstehen. Die Voraussetzung, andere Menschen zu verstehen ist zunächst, sich selbst zu verstehen, herauszufinden, wo die eigenen Stärken liegen. »Im Idealfall entwickeln Sie aus Ihrer individuellen Stärke Ihr persönliches Markenzeichen«, weiß Felix Deck. Gute Beziehungen zu den Mitmenschen begründen sich auf einem gesunden Selbstbewusstsein. Dieses gilt es für den Betriebsinhaber wie auch für seine Mitarbeiter zu stärken. »Auf keinen Fall darf ein Mitarbeiter frustriert zum Kunden kommen. Wenn sich nur der Chef um gute Stimmung bemüht, seine Angestellten aber negativ eingestellt sind, überträgt sich dies sofort auf die Kunden. Fördert der Chef jedoch die Stärken des Mitarbeiters, hat der wieder Spaß an der Arbeit und steckt sein Engagement verstärkt in den Betrieb« erklärt Felix Deck.

Über Ihr Beziehungsprofil mehr Wachstum und Geschäftserfolg

Das Beratungs- und Unternehmenskonzept Ihr Beziehungsprofil® von Felix Deck ist ein Konzept, mit dem Verhaltensweisen im zwischenmenschlichen Bereich erkannt und verändert werden können. Im Vordergrund des Beziehungsmarketings stehen die Charaktermuster der Menschen. Das Konzept



wird folgendermaßen beschrieben: »Es macht Möglichkeiten und Chancen zur Veränderung von Verhaltensweisen bewusst, so dass Ziele und Wunschvorstellungen, ob privat oder beruflich, leichter umgesetzt werden können. Es werden Handlungsalternativen erarbeitet, auf deren Grundlage eine neue Qualität von Beziehungen entstehen kann, die sich in körperlichem und emotionalem Wohlbefinden ausdrückt. Wenn beispielsweise Wunsch und Wirklichkeit auseinanderklaffen und wir unsere Vorstellungen nicht realisieren können, entstehen Probleme, Spannungen und Konflikte. Hier setzt die Frage an, in welchem Bereich persönlich die größten Veränderungschancen liegen. Ist es die Ebene von Arbeit/Beruf oder Familie/Partner, der Gesellschaft oder von Freizeit/Hobby?

Das Beziehungsprofil (Struktur) eines Unternehmens bietet eine realistische Chance, um in veränderten und wettbewerbsintensiven Märkten Souveränität zurückzugewinnen. Ganzheitliches Arbeiten mit Kopf und Bauch durch Fühlen, Denken und Handeln der Mitarbeiter führt zu einer emotionalen Sicherheit. Und die ist wichtiger denn je, weil emotionale Reaktionen das heutige Geschehen nachhaltig beeinflussen und die Zukunft mitgestalten. Dazu benötigen unsere Mitarbeiter Kernkompetenzen wie Verantwortungsgefühl, Mut, Risikobereitschaft, Neugier und geistige Flexibilität. Die Unternehmenskultur (der Umgang untereinander) bekommt einen neuen Stellenwert.«

Weitere Infos: www.beziehungsprofil.de oder info@beziehungsprofil.de