

handwerk

Das Wirtschafts magazin für den Mittelstand

Beitrag aus dem Artikel: Beziehungsmarketing Seite 44

Mehr verkaufen von Mensch zu Mensch

Nur durch persönlichen Service können sich Unternehmen heute von ihren Mitbewerbern abheben. Kunden wollen individuell betreut werden und sich auf ihre Lieferanten verlassen können. Dann kommen sie auch wieder.

BEZIEHUNGSEXPERTE FELIX DECK

„Es bringt nichts, sich zu verbiegen“

„Trotz neuester Technologien werden die Geschäfte im Handwerk noch immer zwischen Menschen gemacht“, sagt Felix Deck. Der Beziehungsexperte ist Inhaber eines Bodenlegerbetriebs in Eggenstein bei Karlsruhe (www.bodendeck.de). Er zeigt, dass es bei der Kundenbindung vor allem ums Interesse am Menschen geht.

hm: Warum ist das Beziehungsmanagement für Handwerker so wichtig?

Deck: Noch immer denken zu viele Unternehmer, eine Kaufentscheidung regle sich allein über den Preis oder das Material. Langfristig sind es aber die vertrauensvollen Beziehungen, die über den Erfolg und damit über die wirtschaftlichen Grundlagen im Unternehmen entscheiden. Sie sind der Überlebensfaktor im Handwerk.

hm: Wie erreicht man diese vertrauensvollen Beziehungen?

Deck: Durch Kommunikation. Ich gehe im Dialog mit meinen Kunden oft weg vom eigentlichen Verkaufsgespräch, unterhalte mich mit den Leuten über ihr Privatleben und frage auch mal nach. Ich versuche immer, Themen zu finden, für die der

Kunde und ich ein echtes Interesse haben. Bei solch allgemeinen Themen kann ich offen meine Überzeugungen aussprechen. Das schafft beim Kunden Sympathie und Vertrauen, ich bekomme zu ihm eine emotionale Beziehung, die er auf meine Beratungsleistung und meine Produkte überträgt.

hm: Es gibt aber nicht immer einen Draht zum Gesprächspartner. Können Sie sich trotzdem gewinnbringend unterhalten?

Deck: Es bringt gar nichts, sich zu verbiegen. Zum Beziehungsmarketing gehört immer auch eine Portion gesunder Egoismus. Entsteht im Gespräch mit dem Kunden eine unangenehme Stimmung, sollten Sie versuchen herauszufinden, woran das liegt, den Kunden darauf ansprechen und ihn fragen, wie man das Problem lösen könnte. Dadurch fühlt sich das Gegenüber ernst genommen und wird kooperativer. Oft ist nicht der andere das Problem, sondern die Art und Weise, wie man mit ihm umgeht.

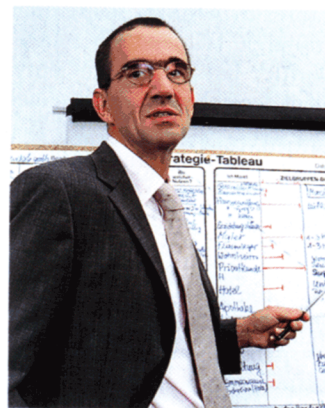
hm: Betreiben Sie Beziehungsmanagement also nur, wenn es Probleme gibt?

Deck: Nein. Bei Kunden, vor allem aber auch bei den eigenen

Mitarbeitern, sollten Sie nicht auf die Probleme warten, sondern immer die positiven Eigenschaften sehen und diese fördern. Das motiviert. 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 das sofort auf die Kunden. Fördert der Chef jedoch die Stärken des Mitarbeiters, hat der wieder Spaß an der Arbeit und steckt sein Engagement in den Betrieb, statt es nach außen zu tragen.

hm: Also betrifft das Beziehungsmanagement die eigenen Mitarbeiter mindestens genauso wie die Kunden?

Deck: Mitarbeiter, Kunden und auch die Handelspartner. Privatleute renovieren normalerweise nur einmal in vielen Jahren ihre Böden. Deswegen versuche ich, über Handwerkerkollegen, die am Bau beschäftigt sind, Kontakte zu neuen Kunden zu bekommen. Die Bauherren haben bereits Vertrauen zu ihren Handwerkern. Wenn mich die Kollegen also weiterempfehlen, übertragen die Kunden den Vertrauensbonus auf mich.



„Durch menschliche und fachliche Kompetenz der Mitarbeiter entsteht das Wettbewerbsplus“, sagt Beziehungsexperte Felix Deck im badischen Eggenstein.

hm: Wie können Handwerker systematisch ein Beziehungsmanagement aufbauen?

Deck: Eine Patentlösung gibt es nicht. Es kommt immer auf einen selbst an – mein Erfolg bin ich. Ein erster Schritt ist herauszufinden, wo die eigenen Stärken liegen, was einem Spaß macht. Dann versuchen Sie, diese Aspekte in Ihre Arbeit zu integrieren. Im Idealfall entwickeln Sie aus Ihrer individuellen Stärke Ihr persönliches Markenzeichen und eröffnen sich so Chancen für neue Zielgruppen.