

Dieser Newsletter kann eine gute Unterstützung sein; aber auch alle anderen lade ich ein, Wissenswertes zum Thema *Geschäftskontakte pflegen* zu erfahren.

Im Berufsleben hat jeder Kontakt zu vielen unterschiedlichen Menschen. Das sind die Mitarbeiter und Kollegen ebenso, wie die Vorgesetzten und Kunden.

Diese Kunden heißen in jedem Bereich anders. Im Krankenhaus oder der Arztpraxis sind es Patienten, in einer Behörde sind es Bürger und einer Anwaltskanzlei haben wir es mit Mandanten zu tun. Dies sind nur einige Beispiele um den Begriff Kunde zu definieren.

Um einen positiven Eindruck zu hinterlassen, müssen erst einmal die äußeren Bedingungen stimmen:

- Qualität und Preis von Produkt oder Leistung
- Angemessene Räumlichkeiten
- Gute Erreichbarkeit (Präsenz, Lage, Zeit)
- Guter Service
- Geschultes Personal



Diesen Rahmen erwartet Ihr Kunde von Ihnen. Alles was Sie ihm darüber hinaus bieten, wird er als wohltuend und überraschend empfinden.

Nutzen Sie also Ihre Fähigkeit, eine gute Atmosphäre zu schaffen.

Die positive Grundhaltung und Verständnis für den Anderen sind eine wichtige Grundlage.

Lassen Sie Ihre Kunden an Ihrer Begeisterung für das Produkt / die Leistung teilhaben.

Stellen Sie sich auf die individuellen Bedürfnisse ein. Mit kooperativem Verhalten und echtem Interesse an der Person, nicht am möglichen Geschäft, sammeln Sie Pluspunkte. Stellen Sie Ihren Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Aufmerksamkeit.

Natürlich stehen auch Höflichkeit, Freundlichkeit und Zuverlässigkeit auf der Hitliste im Einmaleins der Geschäftskontakte. Ein Kunde, der sich bei Ihnen wohlfühlt, der mit einem freundlichen Lächeln begrüßt wird und der merkt, dass ihm Sympathie entgegengebracht wird, bleibt Ihnen lange erhalten.

Wir alle legen heute viel mehr Wert auf eine persönliche Betreuung als früher. Über positive Geschäftskontakte sprechen wir auch positiv. Wenn wir unzufrieden sind, erzählen wir dies etwa neun anderen Personen. Es lohnt sich also, auch unter diesem Aspekt unseren Kunden das besondere Etwas zu bieten.

Sorgen Sie für angenehme Erlebnisse. Mit kreativen Ideen wird ein simples Geschäftsessen zu einem Ereignis, das in angenehmer Erinnerung bleibt. Auch kleine Gesten, die aus dem Rahmen des Gewohnten fallen, schaffen besondere Aufmerksamkeit. Wie wäre es mal mit einem Frühlingsgruß zu Ostern, oder mit exklusiven Informationen zur geplanten Urlaubsreise per E-Mail?

Sie merken schon, eine gut geführte Kundenkartei ist hilfreich. Hier können Sie alle Informationen über Ihre Geschäftspartner sammeln und bei Bedarf darauf zurückgreifen.

Ihr Kunde wird angenehm überrascht sein, wenn Sie sich nach seinem Urlaub in Spanien erkundigen oder sich gemerkt haben, dass er ein Fan der Hamburg Freezers ist.



**Billy, Du bist ja erwachsen! -
Mein Gott, unsere Kundendatenbank ist wirklich
nicht mehr auf dem neuesten Stand!"**

Nun haben wir es nicht immer nur mit netten Menschen tun. Es gibt sie ja durchaus, die Nörgler, ewig Schlechtgelaunten oder die Meckerer. Hier ist dann unsere Professionalität gefragt. Lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen. Bleiben Sie gleichmäßig freundlich und nehmen Sie Angriffe nicht persönlich. Mit souveränem Auftreten und einer Prise Humor können Sie viele Situationen entschärfen. Behalten Sie das Wohlbefinden des Kunden im Auge und verlassen Sie sich auf Ihr Gefühl, wenn es mal brenzlig wird.

Für Eilige hier noch einmal das Wichtigste in Kurzform:

- Gute Atmosphäre schaffen
- Positive Grundhaltung einnehmen
- Verständnis entwickeln
- Auf individuelle Bedürfnisse eingehen
- Begeisterung zeigen
- Höflich, freundlich, zuverlässig sein
- Kundenkartei nutzen
- Angenehme Erlebnisse bieten
- Aktiv zuhören
- Small Talk Regeln beachten

Mit dem letzten Punkt, den Small Talk Regeln, werde ich mich in einem der folgenden Benimmtipps beschäftigen. Für heute wünsche ich Ihnen viel Erfolg bei der Pflege Ihrer Businesskontakte und viele freundliche Geschäftspartner.

Herzliche Grüße

Marlies Smits