Esther Lenssen Dieser Artikel wurde bisher 343 mal gelesen

Serie Vertriebserfolg; Interview Jürgen Frey, Teil 2

Kundenzufriedenheit messen und bei Fehlern entschuldigen

In Teil 2 unseres Interviews mit dem Vertriebsexperten Jürgen Frey lesen Sie, warum Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden messen sollten, um gute Vertriebsarbeit leisten zu können, was für die Rückgewinnung von Kunden entscheidend ist und was Sie für Ihre eigene Motivation tun können.

Wie wichtig sind Kundenzufriedenheits-Analysen für den Verkauf?

Jürgen Frey: Sehr wichtig. Wer seinen Erfolg steigern will, muss wissen, was seine Kunden wirklich wollen und worauf sie Wert legen. Ich muss wissen, was meinem Kunden gefällt, was ihm nicht gefällt und was er sich wünscht. Ohne diese Informationen kann ich nicht auf seine Bedürfnisse eingehen und werde nie einen zufriedenen Kunden haben. Habe ich diese Infos, kann ich an den Schwachstellen schrauben, das Angebot optimieren und für meinen Kunden oder aber auch für eine ganze Zielgruppe maßschneidern. Wenn ich meine Leistung nicht verbessern oder anpassen kann, bleibe ich auf der Strecke, der Erfolg bleibt aus. Für kleine und mittelständische Unternehmen bedeutet das auf lange Sicht den „Bankrott“.

Was zeichnet einen guten Verkäufer aus? Und wie wird man ein solcher?

Jürgen Frey: Viele Punkte habe ich schon genannt. Sei ehrlich, wertschätzend, verlässlich. Zeige Deinem Kunden, dass er Dir vertrauen kann, dass es Dir nicht um den schnellen Profit geht, sondern dass Du ihm etwas Gutes tun möchtest. Frage, was Deinen Kunden beschäftigt und kommuniziere auf Augenhöhe.

Wie kann man enttäuschte oder verärgerte Kunden wiedergewinnen?

Jürgen Frey: Eine Entschuldigung ist der erste Schritt. Gehen Sie offen mit Fehlern um. Zeigen Sie, dass es Ihnen wirklich leid tut. Es ist bei der Dienstleistung etwas unglücklich gelaufen: Kopf hoch und diese Chance nutzen. Das kann auch dazu beitragen, dass die Kundenbeziehung intensiver wird. Kunden fühlen sich wertgeschätzt, wenn Sie nach den Gründen fragen, warum sie unzufrieden sind. Das ist ebenso ein Teil der Zufriedenheitsmessung. Und Sie erlangen wichtige Erkenntnisse darüber, wie Sie Ihr Vorgehen verbessern können.

Welche Tipps haben Sie für Verkäufer, um auch über Jahre hinweg nicht den Spaß an der Arbeit zu verlieren und täglich aufs Neue Kunden zu überzeugen und zu begeistern?

Jürgen Frey: Am Ball bleiben. Es kann immer wieder passieren, dass die Motivation sinkt. Hier muss man Fragen an sich selbst richten: Was macht mich unzufrieden? Was genau macht mir derzeit keinen Spaß mehr an meiner Arbeit? Wenn ich die Gründe kenne, kann ich daran arbeiten. Es gibt mittlerweile unzählige Angebote, die der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung dienen. Auch ein Austausch mit Kollegen kann helfen. Es gibt mit Sicherheit Kollegen, die auch schon einmal „die Lust verloren“ hatten. Nehmen Sie an einem Workshop teil, holen Sie sich neue Impulse, probieren Sie mal etwas Neues aus. Wir brauchen alle immer mal einen neuen Anstoß. Nicht nur Kollegen können dabei helfen. Familie und Freunde haben eine Außensicht auf Ihr Tun und können ganz andere Hinweise oder Impulse geben.

Vielen Dank für das Gespräch!

Lesen Sie auch Teil 1 unseres Interviews mit Jürgen Frey, **„Aggressives Verkaufen mit aller Macht hat ausgedient“**

Zur Person:

Jürgen Frey, Dipl.-Wirtschaftsingenieur, berät als Vertriebsexperte der tempus GmbH Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Er war lange Zeit im internationalen Vertrieb tätig und hat Einblick in ein breites Spektrum von Unternehmen – vom Familienbetrieb bis zum Weltmarktführer. Seine langjährige Arbeit im Vertrieb hat ihn alle Tücken des Vertriebsalltags enttarnen lassen, so dass er jetzt zeigt, wie einfach gutes Verkaufen funktioniert: In Vorträgen und Seminaren teilt er seine Expertise und offenbart völlig neue Arbeitsmethoden und Strategien, die wieder Schwung in den Vertrieb bringen und die Effizienz steigern. http://highway-to-sell.de

Text_Esther Lenssen, vertriebszeitung.de

Bild: © Jürgen Frey