SERVICE-INITIATIVE Leitbetrieb...

... ServiceLetter 11

Kundenlob statt Eigenlob

www.leitbetrieb.com

Kundenlob statt Eigenlob:
Machen Sie Ihre Servicequalität zum Gesprächsthema!

- Warum Kunden, die ein Unternehmen begeistert weiterempfehlen, die besten Verkäufer sind
- Warum es auf jeden Fall zu wenig ist, Kundenempfehlungen dem Zufall zu überlassen
- Wie Sie die ServiceInitiative Leitbetrieb unterstützt, viele überzeugende Kunden-Statements zu erhalten und diese werbewirksam darzustellen

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Ein unschlagbarer Verkäufer, der kostenlos für Sie arbeitet – bloß ein Wunschtraum? Keineswegs! Begeisterte Kunden, die ein Unternehmen von sich aus weiterempfehlen, sind der beste Weg, um bestehende Kunden zu bestärken und vor allem, um neue Kunden zu gewinnen. Gerade für service-orientierte Betriebe, bei denen Kundenbegeisterung ganz oben auf der Prioritätenliste steht, ergeben sich dadurch enorme Chancen, die es zu nützen gilt.

Doch es reicht nicht aus, aktive Kundenempfehlungen bloß als Glückssache zu betrachten und dem Zufall zu überlassen. Dem Glück kann man etwas nachhelfen, um mit den Worten von Anne M. Schüller – der führenden Expertin in Sachen Empfehlungsmarketing – zu sprechen.

In meinem eigenen Unternehmen, der Akzepta Group, legen wir seit jeher großen Wert auf positive Kundenmeinungen und setzen diese auch gezielt ein. Die Erfahrungen, die wir damit machen, sind ausgezeichnet. In diesem ServiceLetter erfahren Sie, wie Sie als Leitbetrieb Kundenempfehlungen systematisch und wirkungsvoll nutzen können. Als zusätzlichen Service finden Sie einen Kundenfragebogen, der Ihnen überzeugende Kundenaussagen liefert und zugleich Hinweise darauf gibt, wo Servicequalität noch weiter optimiert werden kann. Viel Erfolg!

Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzepta Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb

Mit besten Empfehlungen:
Begeisterte Kunden bringen die glaubwürdigste Botschaft

Ein guter Tipp unter Freunden ist überzeugender als jedes Werbemittel. Kunden, die ein Unternehmen von sich aus gern weiterempfehlen, sind als Firmenbotschafter unschlagbar – und buchstäblich unbezahlbar.

Ein aktiver Empfehler ist der beste Verkäufer: So bringt Anne M. Schüller die Tatsache auf den Punkt, dass Empfehlungen von Kunden die effektivste und wirtschaftlichste Möglichkeit sind, um neue Kunden zu gewinnen. Internationale Studien zeigen, dass neun von zehn Kunden auf entsprechende Ratschläge aus dem Freundes- und Bekanntenkreis vertrauen. Immerhin knapp drei Viertel geben an, sich auch von Kundenbewertungen aus dem Internet in ihrer Kaufentscheidung beeinflussen zu lassen.

„Mundpropaganda" heute wichtiger denn je

Diese Erkenntnis ist nicht neu: Die klassische Mundpropaganda galt schon immer als Königsweg der nachhaltigen Neukundenakquise. Neu sind freilich die Möglichkeiten, die sich durch Internet und Social Media bieten. Positive (aber natürlich auch negative) Meinungen haben heute das Potenzial, sich geradezu explosionsartig zu verbreiten.

Kundenempfehlungen sind kein Zufall

Für Unternehmen mit hoher Servicekompetenz ist das eine erfreuliche Botschaft. Denn sie arbeiten hart dafür, ihre Kunden zu begeistern, und in den allermeisten Fällen gelingt ihnen dies auch besonders gut. Oft wird freilich verabsäumt, diese Begeisterung für das Unternehmen geplant und gezielt zu nutzen. Kundenempfehlungen bleiben dem Zufall überlassen: Man freut sich, wenn es welche gibt – aber man tut nichts, um sie zu fördern.

Ein echter Trumpf für Leitbetriebe
Gerade Leitbetriebe mit ihrem Fokus auf Kundenservice sollten die Stimmen begeisterter Kunden systematisch sammeln und strategisch einsetzen. Positive Erfahrungen aus dem Blickwinkel von Kunden sind für Interessenten, die sich ein Bild von einem Unternehmen und seinen Dienstleistungen machen wollen, glaubwürdiger als jeder Werbeslogan, der letztlich doch nur als Eigenlob gewertet wird. Dieser Trumpf kann wirkungsvoll auf verschiedensten Kanälen ausgespielt werden, von der Kundenzeitung bis zur Homepage.

Empfehlungen aktiv sammeln
Um verwertbare Kundenempfehlungen zu erhalten, bewährt sich der aktive Einsatz von Tools wie z. B. Fragebögen, in denen die Kunden gezielt darauf angesprochen werden, was sie am jeweiligen Unternehmen besonders schätzen und als Vorteil empfinden. So können bestehende Stärken genutzt und weiter ausgebaut werden. Nach allfälligen Schwachstellen sollte ebenfalls gezielt gefragt werden: Auch das liefert Informationen - zwar nicht immer erfreuliche, aber enorm wichtige.

Zeigen Sie Kundenstimmen und Empfehlungen
Mit den positiven Kundenstimmen verfügen Sie über wertvolle Argumentations-Juwelen – doch sie müssen auch genutzt werden! Gerade das Internet bietet dazu exzellente Möglichkeiten. Unter www.1000-kundenmeinungen.eu finden Sie ein Beispiel, das Ihnen Anregungen liefern kann. Es zeigt, wie die Akzepta Group, bei der Kundenempfehlungen einen besonders hohen Stellenwert haben, diese online darstellt und präsentiert.

Wenn Sie als Leitbetrieb bereits selbst Kundenstimmen und Empfehlungen im Internet zeigen, dann sollten Sie zusätzlich die Möglichkeit nutzen und diese direkt von Ihrem Serviceprofil auf **www.leitbetrieb.com** verlinken lassen. Selbstverständlich ist auch dies einer unserer kostenlosen Servicedienste. Somit sind diese Kundenmeinungen auch auf Ihrem Leitbetrieb-Profil ständig aktuell.

Lassen Sie begeisterte Kunden für Sie sprechen!
Auf den nächsten Seiten dieses ServiceLetters finden Sie einen Musterfragebogen, mit denen sich Ihr Unternehmen ausgewählten Kunden als Leitbetrieb präsentieren und zugleich wertvolle Empfehlungs-Statements und Testimonials sammeln kann. Diese Fragebögen weisen deutlich auf den nationalen Hintergrund der Service-Initiative mit dem Leitsatz „für eine blühende Servicelandschaft" hin. Die klare serviceorientierte Haltung Ihres Unternehmens gegenüber dem Kunden ergibt sich dadurch von selbst.

Lassen Sie sich die Gelegenheit nicht entgehen, begeisterte Kunden für Sie sprechen zu lassen!

Ihre Servicequalität ist exzellent?
Dann sollten Sie das auch zeigen!

„Unternehmensservice - gilt als die Quelle für nachhaltiges Wachstum“,
davon sind Führungspersönlichkeiten aus acht europäischen Ländern überzeugt.

Nutzen Sie die Kraft der gemeinsamen ServiceMarke Leitbetrieb!

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

www.exclusive-design.at / Bilder: shutterstock

IHRE ZUFRIEDENHEIT IST UNSER **SERVICE - ZIEL**

Wir sind … Leitbetrieb Österreich

TEKAEF
BÜROLEBEN

WEIL SIE UNS WICHTIG SIND!

Als service-orientierter Leitbetrieb sind wir stets bemüht, für unsere Kunden Besonderes zu leisten und sie zu begeistern. Für uns ist es wichtig, von ausgewählten Kunden zu erfahren, ob uns das immer gelingt bzw. wie wir unsere Servicequalität noch weiter verbessern können.
Wir bitten Sie daher: Nehmen Sie sich kurz Zeit und beantworten Sie uns ein paar Fragen.

Was sind für Sie die größten Vorteile bei uns?

Drei Fragen zum Thema **„Weiterempfehlen für blühenden Service in Österreich" :**

- Haben Sie unser Unternehmen bereits weiter empfohlen? ☐ Ja / Nein ☐

- Wenn es etwas gibt, wofür Sie uns weiterempfehlen können, was wäre das für Sie?

- Gibt es etwas, wofür Sie uns nicht weiterempfehlen können, und was wäre das für Sie?

Wir ersuchen Sie, den Fragebogen einfach per Mail oder Fax an uns zurückzusenden.
Auch Sie stärken damit die ServiceInitiative Österreich.

Wir bedanken uns herzlichst für Ihre Mithilfe,
mit lieben Grüßen!

www.exclusive-design.at / Bilder: shutterstock

IHRE ZUFRIEDENHEIT IST UNSER **SERVICE - ZIEL**

Wir sind … Leitbetrieb Deutschland

TEKAEF
BÜROLEBEN

WEIL SIE UNS WICHTIG SIND!

Als service-orientierter Leitbetrieb sind wir stets bemüht, für unsere Kunden Besonderes zu leisten und sie zu begeistern. Für uns ist es wichtig, von ausgewählten Kunden zu erfahren, ob uns das immer gelingt bzw. wie wir unsere Servicequalität noch weiter verbessern können.
Wir bitten Sie daher: Nehmen Sie sich kurz Zeit und beantworten Sie uns ein paar Fragen.

Was sind für Sie die größten Vorteile bei uns?

Drei Fragen zum Thema **„Weiterempfehlen für blühenden Service in Österreich" :**

- Haben Sie unser Unternehmen bereits weiter empfohlen? ☐ Ja / Nein ☐

- Wenn es etwas gibt, wofür Sie uns weiterempfehlen können, was wäre das für Sie?

- Gibt es etwas, wofür Sie uns nicht weiterempfehlen können, und was wäre das für Sie?

Wir ersuchen Sie, den Fragebogen einfach per Mail oder Fax an uns zurückzusenden.
Auch Sie stärken damit die ServiceInitiative Deutschland.

Wir bedanken uns herzlichst für Ihre Mithilfe,
mit lieben Grüßen!

www.exclusive-design.at / Bilder: shutterstock