



**Im Kopf der
Kunden wird
nur Erster,
wer ihr Herz
gewinnt.**

www.leitbetrieb.com

Im Kopf der Kunden wird nur Erster, wer ihr Herz gewinnt.

- Wie kreatives Clienting® nachhaltige und langfristige Kundenbeziehungen fördert
- Wie man Kunden durch Vertrauen begeistert statt durch Verträge bindet
- Wie gute Gefühle darüber entscheiden, wofür Kunden ihr gutes Geld ausgeben
- **Plus:** Wie Kunden jene Unternehmen erkennen, bei denen sie finden, was sie wirklich wollen



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Clienting® – so nennt der Clienting®-Stratege Edgar K. Geffroy seinen Weg zu einer nachhaltigen Kundenbeziehung. Das Prinzip ist nicht neu: Geffroy hat die Grundzüge bereits in den 80-er Jahren des vorigen Jahrhunderts entwickelt, als einige seiner Ansätze, etwa zur Bedeutung des Internets, noch visionär oder sogar utopisch erschienen. Doch er hat in weiten Bereichen überzeugend recht behalten.

Das kann ich aus eigener Erfahrung bestätigen, denn die AKZEPTA GROUP stellt ebenfalls seit bald drei Jahrzehnten – seit ihrer Gründung im Jahr 1988 – Kundenorientierung in den Mittelpunkt. Heute kann ich mit Bestimmtheit sagen, dass dies eine tragende Säule der erfolgreichen Entwicklung von AKZEPTA war und ist.

Umso mehr freut mich, dass es gelungen ist, mit der ServiceMarke Leitbetrieb ein starkes Statement für Servicequalität und Kundenbegeisterung zu etablieren. Immer mehr Unternehmen nutzen sie als wirkungsvolles Erkennungszeichen, um ihr besonderes Servicebewusstsein deutlich zu zeigen. Denn sie wissen: Um erfolgreich zu sein, muss man im Kopf der Kunden der Erste sein. Und das ist nur möglich, wenn man ihr Herz erobert.

Auch die neueste Ausgabe unseres ServiceLetters soll Ihnen dazu einige Anregungen bieten. Ich wünsche Ihnen eine sinn- und gewinnbringende Lektüre!

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



Mit Clienting® die Herzen der Kunden gewinnen – als Leitbetrieb!

Ein Unternehmen, das nachhaltig positive Kundenbeziehungen anstrebt, muss aus dem Blickwinkel der Kunden gestaltet werden. Die ServiceMarke Leitbetrieb ist dabei ein wichtiger Erfolgsbaustein.

Mit der Methode Clienting® – heute eine geschützte Wort-Bild-Marke - brachte der Clienting®-Stratege Edgar K. Geffroy in den 1980er-Jahren einen neuen und damals durchaus revolutionären Ansatz in die Lehre von Management und Marketing ein. Sein Credo: Nicht die bloße Orientierung an Umsatzzahlen macht ein Unternehmen betriebswirtschaftlich erfolgreich, sondern erst die Beziehung zum Kunden - mehr darüber unter www.geffroy.com und www.clienting-consulting.com

Geffroy erkannte ebenso, dass neben den herkömmlichen Kennzahlen für die Beurteilung eines Unternehmens auch Soft Facts maßgeblich sind. Die Beziehungsqualität zum Kunden ist einer der wichtigsten „weichen“ Erfolgsfaktoren und zugleich einer der bedeutendsten Aktivposten in jeder Firmenbilanz. Daher empfahl Geffroy, Kunden als Partner zu sehen und durch neue, kreative Ansätze ihre maximale Aufmerksamkeit zu erhalten.

Verblüffen Sie Ihre Kunden!

Ein Grundsatz des Clienting® lautet: Verblüffen Sie Ihre Kunden! Nutzen Sie Ihre Spannungsbilanz, um damit Ihre Zahlenbilanz zu verbessern! Das Ziel: Erster im Kopf des Kunden zu werden. Dazu gilt es das eigene Unternehmen aus dem Blickwinkel der Kunden zu betrachten und es entsprechend auszurichten.



Diese Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen ist ein ganz wesentlicher Wachstumstreiber der gesamten Wirtschaft. Das bestätigen auch die Erfahrungen der AKZEPTA GROUP, die letztlich zur Gründung der Servicelinitiative Leitbetrieb geführt haben: „Kundenorientierung ist von Anfang an, also seit 1988, einer der Hauptgründe der erfolgreichen Entwicklung von AKZEPTA“, betont Gründer und Inhaber Erich Stadler. Das lässt sich auch mit Zahlen belegen: Nicht weniger als 96 Prozent der Kunden empfehlen AKZEPTA weiter – ein sicheres Zeichen dafür, dass sie die gebotene Servicequalität zu schätzen wissen, und zugleich ein Beweis für gelungenes Clienting®.

Kundenbewusstsein = Wertebewusstsein

Kundenorientierte Unternehmen sind auch wertehaltige Unternehmen. Sie bekennen sich mit Leidenschaft zu höchster Servicequalität und leiten ihre Mitarbeiter entsprechend an. Sie sind führend im Bereich der Soft Facts. Es ist durchaus nicht übertrieben zu sagen: Diese sind das Herz der Wirtschaft.

Allerdings stehen selbst diese Unternehmen vor einem grundlegenden Dilemma: Ihre Stammkunden wissen, was sie an Servicequalität geboten bekommen und warum sie begeistert sind. Doch wie lässt sich dieses Servicebewusstsein nach außen vermitteln? Wie lässt es sich überzeugend zeigen, um neue Kunden anzusprechen?

Die ServiceMarke setzt Zeichen

Genau hier setzt die Servicelinitiative Leitbetrieb an: Mit der ServiceMarke Leitbetrieb steht ein wirkungsvolles Erkennungszeichen zur Verfügung, das den hohen Stellenwert von Kundenorientierung klar und unmissverständlich dokumentiert. Die Tatsache, dass diese starke Marke von einer wertehaltigen und kundenorientierten Unternehmensgruppe – der AKZEPTA GROUP - entwickelt worden ist, stellt sicher, dass jeder einzelne Leitbetrieb von deren jahrzehntelangen Erfahrungen und Erfolgen profitieren kann.



Unsere Buchempfehlung dazu:





Vertrauen schafft Vertrauen: AKZEPTA überzeugt durch gelebte Handschlagqualität

Wer Kunden schätzt, begegnet ihnen mit Vertrauen, von Anfang an. Die Inkasso-Gruppe AKZEPTA untermauert dies mit einer Zufriedenheitsgarantie – so überzeugend, dass diese Garantie noch nie schlagend wurde.

„Sollten Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sein, so haben Sie jederzeit die Möglichkeit, die Partnerschaft ohne Kosten zu beenden (mit Ausnahme der bereits entstandenen Barauslagen bei gerichtlichen Schritten)“: Diese Zufriedenheitsgarantie bestätigt das Vertrauen, das AKZEPTA als führender Inkasso-Dienstleister seinen Kunden von Beginn der Geschäftsbeziehung an entgegenbringt. Diese Garantie gilt für alle Bearbeitungen von Inkassofällen in Österreich und Deutschland. [Zur Direktansicht](#)

„Für uns bedeutet diese Garantie eine Herausforderung, die Anliegen unserer Kunden jederzeit optimal zu bearbeiten“, erklärt Inhaber Erich Stadler. Dass dies gelingt, beweist die Tatsache, dass die Garantie noch kein einziges Mal in Anspruch genommen wurde – und sie gilt immerhin schon seit 1988!

Denn AKZEPTA setzt sich seit der Gründung zum Ziel, durch 100-prozentige Kundenorientierung neue Maßstäbe im Bereich der Forderungsrealisierung zu setzen. Dabei orientiert sich AKZEPTA an einem berühmten Vorbild – dem Unternehmer Zino Davidoff (1906 – 1994), der von sich sagte: „Ich habe nie Marketing gemacht, ich habe immer nur meine Kunden geliebt“.



Kunden-Feedback zeigt: Handschlagqualität begeistert

Die AKZEPTA-Kunden danken für die Wertschätzung und das Vertrauen mit Loyalität und geben dies auch weiter: Mit einer Weiterempfehlungsrate von mehr als 96 % der Kunden ist AKZEPTA auch in dieser Hinsicht als Inkasso-Dienstleister unerreicht.

Ein Beispiel von vielen ist AKZEPTA-Kundin Michaela H.: Sie beauftragt als dafür zuständige Mitarbeiterin bereits seit dem Jahre 1988 ausschließlich AKZEPTA mit der Einbringung von Forderungen. Kürzlich hat sie den Dienstgeber gewechselt und auch diesen umgehend dazu bewogen, AKZEPTA als fixen Partner im Inkassowesen zu etablieren. „Bereits seit 1988 kenne und schätze ich das attraktive Angebot – für mich gibt es keine vergleichbare Dienstleistung im Forderungsmanagement, obwohl ich bereits viele Anbieter kennengelernt habe. Deshalb empfehle ich AKZEPTA weiter, sowohl beruflich als auch privat!“, so Michaela H. [Zur Direktansicht](#)

Wer zufrieden ist, kommt gerne wieder

„Für uns bei AKZEPTA zählt auch heute Handschlagqualität. Wir verzichten – anders als andere Unternehmen dieser Größenordnung – bewusst darauf, unsere Kunden durch Verträge und Vereinbarungen an uns zu binden. Wer mehr als zufrieden, also begeistert ist, kommt gerne von selbst wieder – das ist unsere Philosophie seit 1988!“, fasst Erich Stadler zusammen.



Leitbetriebe: Wo Kunden finden, was sie wirklich wollen

Es ist nicht nur der Preis, der zählt: Mehr denn je erwarten Kunden heute auch Aufmerksamkeit, Wertschätzung und die Sicherheit, für ihr gutes Geld nicht enttäuscht zu werden. Die ServiceMarke Leitbetrieb zeigt bereits auf den ersten Blick, bei welchem Anbieter diese Erwartungen erfüllt werden..

Natürlich wollen die meisten Kunden Waren und Dienstleistungen preisgünstig kaufen, also für ihr Geld einen angemessenen Gegenwert erhalten. Vor allem aber wollen sie mit gutem Gefühl kaufen. Sie wollen angehört, ernst genommen und wertgeschätzt werden. Sie wollen sich darauf verlassen können, dass der Anbieter alles tut, um ihre Wünsche und Bedürfnisse zu erfüllen – und im besten Fall sogar zu übertreffen.

Gute Gefühle entscheiden

Gute Gefühle entscheiden darüber, ob ein Interessent zum Kunden wird oder sich doch einem anderen Unternehmen zuwendet. Denn keine Kaufentscheidung ist rein rational; Emotionen spielen dabei eine maßgebliche Rolle. Das zeigen auch aktuelle Erkenntnisse aus der Gehirnforschung: Signalisieren bestimmte Sensoren im Gehirn ein „Ja“, dann ist das „Bauchgefühl“ gut, und die Entscheidung fällt leichter. Dieser Mechanismus spielt schon im Vorfeld der Wahl eines Geschäftspartners eine nicht zu unterschätzende Rolle.

Immer mehr werthaltige Unternehmen setzen auf Kundenorientierung und Kundenbegeisterung, um sich positiv von ihren Mitbewerbern zu unterscheiden, von denen es durch das Internet heute mehr gibt als je zuvor. Diese werthaltigen Unternehmen stellen jeden Kunden und seine Ansprüche in den Mittelpunkt, hören ihm zu, gehen intensiv auf ihn ein und achten auf seinen Vorteil.



Sie wissen, dass begeisterte Kunden die besten Botschafter sind. Damit dies auch gelingt, legen immer mehr Unternehmen ein besonderes Augenmerk auf Mitarbeiterentwicklung. Nur fachlich gut geschulte und begeisterte Mitarbeiter führen zur Kundenbegeisterung.

Leitbetriebe setzen ein deutliches Zeichen

Wie aber erkennen Kunden jene Unternehmen, welche mit Herzblut geführt werden und bei denen Kundenservice gelebt wird? Zumal dann, wenn sie bisher dort noch nicht Kunde sind? „Durch die ServiceMarke Leitbetrieb! Denn diese Wertigkeit tragen nur Unternehmen, die als Leitbetrieb besonderen Kundenservice bieten“, erklärt Erich Stadler, der Initiator der ServiceMarke. Als Inhaber der AKZEPTA Group weiß er, wovon er spricht: AKZEPTA ist nicht zuletzt dank der herausragenden Servicequalität und der hohen Empfehlungsquote ein führender Inkasso-Dienstleister in Österreich und Deutschland.

Die ServiceMarke Leitbetrieb gibt Kunden die Sicherheit, mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt zu stehen. Ein gutes Gefühl, sowohl für die Kunden als auch für den Leitbetrieb selbst! Dazu steht ab sofort in neues Kunden-Infoblatt zur Verfügung.

Muster dazu sind auf den nächsten Seiten.

Nutzen daher auch Sie die vielen Vorteile der ServiceMarke Leitbetrieb!

www.leitbetrieb.com



Leitbetrieb
Österreich

Service-Initiative
... für glückliche Kunden!

Damit Sie finden, was Sie wirklich wollen!

Mehr denn je erwarten Sie als Kunde heute Aufmerksamkeit, Wertschätzung und die Sicherheit, für Ihr gutes Geld nicht enttäuscht zu werden.

Vor allem aber wollen Sie mit gutem Gefühl kaufen. Es ist Ihr gutes Recht angehört, ernst genommen und wertgeschätzt zu werden, und sich darauf verlassen zu können, dass der Anbieter alles tut, um die Wünsche und Bedürfnisse zu erfüllen – und im besten Fall sogar zu übertreffen.

Damit Sie mit gutem Gefühl entscheiden können

Immer mehr werthaltige Unternehmen so wie wir setzen auf Kundenorientierung und Kundenbegeisterung, um sich positiv von den Mitbewerbern zu unterscheiden, von denen es durch das Internet heute mehr gibt als je zuvor. Diese serviceorientierten Unternehmen stellen jeden Kunden und seine Ansprüche in den Mittelpunkt, hören ihm zu, gehen intensiv auf ihn ein und achten auf seinen Vorteil. Sie wissen, dass begeisterte Kunden die besten Botschafter sind. Damit dies auch gelingt, legen wir auch ein besonderes Augenmerk auf Mitarbeiterentwicklung. Nur fachlich gut geschulte und begeisterte Mitarbeiter führen zur gewünschten Kundenbeziehung.

Wir als Leitbetrieb setzen ein deutliches Zeichen

Durch die ServiceMarke Leitbetrieb erkennen Kunden bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnung Unternehmen, welche mit Herzblut geführt werden und bei denen Kundenservice gelebt wird! Denn diese Wertigkeit tragen nur Unternehmen, die als Leitbetrieb besonderen Kundenservice bieten.



GAHLEITNER
HEIZUNG - WASSER - KLIMA - LÜFTUNG ■

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb geben wir unseren Kunden die Sicherheit, mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt zu stehen. Ein gutes Gefühl, sowohl für Sie und auch für uns !



Leitbetrieb - für blühenden Service in Österreich!

www.leitbetrieb.com



Leitbetrieb
Deutschland

Service-Initiative
... für glückliche Kunden!

© exclusive-design.net / Bild: shutterstock

Damit Sie finden, was Sie wirklich wollen!

Mehr denn je erwarten Sie als Kunde heute Aufmerksamkeit, Wertschätzung und die Sicherheit, für Ihr gutes Geld nicht enttäuscht zu werden.

Vor allem aber wollen Sie mit gutem Gefühl kaufen. Es ist Ihr gutes Recht angehört, ernst genommen und wertgeschätzt zu werden, und sich darauf verlassen zu können, dass der Anbieter alles tut, um die Wünsche und Bedürfnisse zu erfüllen – und im besten Fall sogar zu übertreffen.

Damit Sie mit gutem Gefühl entscheiden können

Immer mehr werthaltige Unternehmen so wie wir setzen auf Kundenorientierung und Kundenbegeisterung, um sich positiv von den Mitbewerbern zu unterscheiden, von denen es durch das Internet heute mehr gibt als je zuvor. Diese serviceorientierten Unternehmen stellen jeden Kunden und seine Ansprüche in den Mittelpunkt, hören ihm zu, gehen intensiv auf ihn ein und achten auf seinen Vorteil. Sie wissen, dass begeisterte Kunden die besten Botschafter sind. Damit dies auch gelingt, legen wir auch ein besonderes Augenmerk auf Mitarbeiterentwicklung. Nur fachlich gut geschulte und begeisterte Mitarbeiter führen zur gewünschten Kundenbeziehung.

Wir als Leitbetrieb setzen ein deutliches Zeichen

Durch die ServiceMarke Leitbetrieb erkennen Kunden bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnung Unternehmen, welche mit Herzblut geführt werden und bei denen Kundenservice gelebt wird! Denn diese Wertigkeit tragen nur Unternehmen, die als Leitbetrieb besonderen Kundenservice bieten.



REISSWOLF
secret. service.

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb geben wir unseren Kunden die Sicherheit, mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt zu stehen. Ein gutes Gefühl, sowohl für Sie und auch für uns !



Leitbetrieb - für blühenden Service in Deutschland!

www.leitbetrieb.com



**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

... für eine
blühende
Servicelandschaft