SERVICE-INITIATIVE Leitbetrieb...

... ServiceLetter 24

Kunden-Feedback´s überzeugen am Markt!

www.leitbetrieb.com

Was für Leitbetriebe spricht?
Am besten auch die Kunden!

- Warum es heute wichtiger denn je ist, zufriedene Kunden zu Wort kommen zu lassen.
- Wie Sie Kunden-Feedback überzeugend für Ihr Image, Ihre Unternehmenskultur und Ihre Alleinstellung am Markt nutzen.
- Warum Service auch bedeutet, den Kunden die Rückmeldung so einfach wie möglich zu machen.
- Plus: Wie Sie die ServiceInitiative Leitbetrieb dabei wirkungsvoll unterstützt!

Leitbetrieb
Deutschland

Leitbetrieb
Österreich

Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

zufriedene Kunden sind die wichtigsten Verbündeten, um weitere Kunden zu gewinnen: Diese Erkenntnis ist keinesfalls neu, doch sie ist aktueller denn je. In Zeiten von Internet und Social Media ist jede positive, glaubwürdige Kundenaussage ein starkes, überzeugendes Argument und eine willkommene Chance, sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

Was empfehlenswert ist, wird auch gern empfohlen. Daher steckt gerade für Leitbetriebe, die ja explizit für außergewöhnliche Servicequalität stehen, im Kunden-Feedback ein enormes Potenzial. Die ServiceInitiative unterstützt jeden Leitbetrieb dabei, dieses wertvolle Potenzial zu erschließen und optimal zu nutzen.

Erlauben Sie mir, an dieser Stelle auch selbst positives Feedback zu geben: Ich bedanke mich bei all den aktiven Leitbetrieben für ihre Ideen, ihren Einsatz und ihr Engagement im Sinne einer blühenden Service-Landschaft in Österreich und Deutschland. Ich danke jedem Leitbetrieb, dass er Vorbild und Impulsgeber ist, denn er stärkt dadurch nicht nur sich selbst: Er leistet einen wesentlichen Beitrag zu einer prosperierenden Wirtschaft, dem Fundament für allgemeinen Wohlstand.

Ich bin mir sicher: Ihre Kunden sehen das genauso. Ich wünsche Ihnen wie immer eine anregende und lohnende Lektüre!

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

Lob statt Eigenlob: Die beste Werbung macht der Kunde

Positives Kunden-Feedback ist glaubwürdiger und überzeugender als jede Werbung. Denn über den Erfolg von Unternehmen entscheidet nicht, wie sie sich selbst sehen – sondern was über sie gesagt wird.

Auch wenn es Werbestrategen wohl nicht immer gerne hören: Empfehlungen anderer Konsumenten sind letztlich wirkungsvoller als jede Kampagne. „Die beste Werbung für ein Unternehmen ist die, die der Kunde für Sie macht", sagt etwa Service-Expertin Anne M. Schüller.

Kundenempfehlungen gelten als die wichtigsten Kaufauslöser. Wer heute ein Produkt oder eine Dienstleistung sucht, vertraut weniger auf die Versprechungen der Anbieter als vielmehr auf die Empfehlungen aus seinem persönlichen Umfeld und von anderen Kunden. Sie sind neutral und verlässlich, sorgen damit für gute Gefühle bei Interessenten und überzeugen jene, die noch zögern.

Kunden-Feedback gibt Sicherheit

Vor allem dann, wenn potenzielle Kunden mit einem Anbieter das erste Mal zu tun haben, sind sie dankbar für die Erfahrungen von Menschen, die sich bereits für diese Produkte bzw. Dienstleistungen entschieden haben. Persönliches, authentisches Feedback anderer Kunden bietet „Orientierung im Dschungel der Möglichkeiten", so Schüller – einem Dschungel, der heute üppiger wuchert als jemals zuvor: Der nächste Anbieter ist im Internet immer bloß einen Klick entfernt.

Glaubhaftes Kunden-Feedback hilft, ein Unternehmen richtig einzuschätzen. Es reduziert die Gefahr, enttäuscht zu werden. Es weist ein Unternehmen als bewährt und seriös aus, macht es sozusagen salonfähig. So lässt sich die Spreu vom Weizen trennen, und Kaufhürden werden leichter überwunden.

Kunden-Feedback ist daher ein äußerst effizientes, wirksames und zugleich ausgesprochen wirtschaftliches Marketing-Instrument. Oder weniger technisch ausgedrückt: Es ist das wohl wertvollste Geschenk, das Kunden einem Unternehmen machen können. Entsprechend aufmerksam sollten Betriebe mit diesem Geschenk umgehen und den Kunden auch zeigen, wie sehr sie ihr Feedback zu schätzen wissen.

Neue Kunden, motivierte Mitarbeiter

Die positiven Reaktionen zufriedener Anwender unterstützen im Übrigen nicht nur die Gewinnung neuer Kunden, sondern auch eine gute und leistungsfördernde Unternehmenskultur. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben, dass ihre Tätigkeit geschätzt wird; sie fühlen sich in ihrem Engagement bestätigt und motiviert. Zu Recht – denn begeistertes Feedback erhält nur, wer kundenorientierte Spitzenleistungen erbringt.

Zufriedene Kunden, die ein Unternehmen in ihrem privaten und beruflichen Umfeld weiterempfehlen, verschaffen diesem Unternehmen ein echtes Alleinstellungsmerkmal. Sie sind die Quelle für nachhaltiges Wachstum und Erfolg – mit besten Empfehlungen.

Nutzen Sie das Potenzial Ihrer begeisterten Kunden –
als serviceorientierter Leitbetrieb!

Lassen Sie als Leitbetrieb
Ihre Kunden sprechen!

Leitbetriebe sind Vorreiter im Bemühen, ihre Kunden zu begeistern. Umso mehr sollten sie dafür sorgen, dass die Kunden ihre Begeisterung nicht für sich behalten.

Leitbetriebe wissen, wie man Kunden glücklich macht. Doch gerade zufriedene Kunden sehen oft keinen Grund, anderen Menschen darüber zu berichten – ganz im Gegensatz übrigens zu unzufriedenen Kunden, die mit ihrer Verärgerung meist nicht hinter dem Berg halten.

Auch Leitbetriebe können sich also nicht darauf verlassen, dass Kunden ihre positiven Erfahrungen von sich aus weitergeben. Umso wichtiger ist es, dieses Feedback aktiv und gezielt einzuholen. Das ist keineswegs aufdringlich oder gar peinlich, im Gegenteil: Kunden schätzen es, wenn ein Unternehmen nachfragt, wie zufrieden sie mit dem gekauften Produkt, der erbrachten Dienstleistung sind.

Schließlich beweist ein Unternehmen auch damit, dass es seine Kunden ernst nimmt und sich um sie kümmert. Die ServiceInitiative Leitbetrieb unterstützt ihre Mitglieder dabei mit praktischen Tipps und Werkzeugen, z. B. einem interaktiven Fragebogen. Im Mittelpunkt steht dabei stets, den Kunden ein unkompliziertes, rasches Feedback zu ermöglichen.

Machen Sie es den Kunden einfach, Sie zu loben!
Darauf kommt es ganz wesentlich an: Denn wird das Antworten zu kompliziert und zeitlich aufwändig, dann lassen es die allermeisten Kunden ganz einfach bleiben. Servicequalität heißt schließlich auch, die Rückmeldung für sie so einfach wie möglich zu machen.

Positives Feedback der Kunden bloß zu sammeln, ist allerdings nur der erste Schritt: Es gilt, diesen Schatz auch zu nutzen und damit den Kreis zu Neukunden und Interessenten zu schließen. Die positiven Statements sind schließlich viel zu wertvoll, um ungenutzt in einer Schublade oder einem Dateiordner zu landen.

Starker Auftritt für Ihr Kunden-Feedback
Ein brandneues Online-Tool der ServiceInitiative hilft Leitbetrieben, Testimonials ihrer Kunden in einer attraktiven Aufmachung für ihr Marketing zu nutzen. Das Tool unter dem Motto „Als Leitbetrieb lassen wir unsere Kunden sprechen" lässt sich für jeden Leitbetrieb grafisch individualisieren und bietet einen perfekten Rahmen für ausgewählte Kundenstellungnahmen. Eingebettete Links führen direkt zum Serviceprofil des Leitbetriebs und auch zu dem erwähnten interaktiven Fragebogen, um noch mehr Kundenfeedback zu erzielen.

Natürlich lässt sich die pdf-Datei nicht nur online einsetzen, sondern auch ausdrucken und als Print-Broschüre verwenden.

Starke Botschaften gezielt einsetzen
Kundenlob ist kein Zufall, sondern das Ergebnis von Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität, von Servicequalität und von hoher Qualität in der Kundenorientierung. Als Leitbetrieb haben Sie sich das positive Feedback Ihrer Kunden mit Spitzenleistungen in all diesen Bereichen hart erarbeitet.

Setzen Sie daher gezielt auf diese starken Botschaften, die für Ihre Unternehmenskultur und Ihr Wertebewusstsein sprechen und Ihnen ein echtes Alleinstellungsmerkmal verschaffen.

Nutzen auch Sie das neue Tool der ServiceMarke Leitbetrieb, um Ihr Kunden-Feedback professionell zu präsentieren!

So schaut´s aus:
Das Leitbetrieb-Tool für
Ihr Kunden-Feedback

Mit dem neuen Tool der ServiceInitiative Leitbetrieb können Sie die Statements Ihrer zufriedenen Kunden ansprechend und überzeugend präsentieren.

Machen Sie sich selbst ein Bild davon – hier am Beispiel des Leitbetriebs Leitner Ergomöbel, dem Spezialisten für ergonomische Sitzmöbel:

Direktansicht

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

... für eine
blühende
Servicelandschaft

www.leitbetrieb.com