

So machen Sie es Ihren Kunden mehr als recht

weibel.druck
weibel.design

Zwar hat der Kunde immer recht, es ihm aber einfach nur «recht» zu machen, genügt heute nicht mehr. Zu gross ist die Konkurrenz. Zu austauschbar die Produkte. Zu einfach das Vergleichen von Angeboten und Preisen im Internet. Und die Kunden haben gelernt, viel erwarten zu können, ohne dass sie ihre Treue als Gegenleistung einsetzen müssen. Da gibts nur eines: Sich abheben, mehr bieten, die Erwartungen des Kunden zu übertreffen.

Gestalten
und drucken.
Für Ihren
Erfolg.

Tipp 1

Antworten Sie schnell!

Sobald der Kunde mit Ihnen in einen Dialog tritt, respektive den Dialog weiterführt, hat er Erwartungen. Er erwartet die bestellte Ware, die Offerte, eine Information. Enttäuschen Sie ihn nicht und antworten Sie schnell. Oder lassen Sie ihn zumindest wissen, dass Sie seine Anfrage oder Bestellung erhalten haben.

Tipp 2

Kommunizieren Sie effektiv!

Auch via E-Mail. Sie tun gut daran, auch Ihre E-Mail-Nachrichten klar zu strukturieren und professionell zu verfassen. Stellen Sie vor dem Senden sicher, dass alle Fragen beantwortet und alle wichtigen – aber keine überflüssigen – Informationen enthalten sind und überprüfen Sie die Rechtschreibung. Manchmal ist dieses Kommunikationsinstrument ein bisschen zu schnell – denn nach Drücken des Send-Buttons gibts kein Zurück ...

Tipp 3

Übertreffen Sie die Erwartungen!

Tun Sie mehr als Ihr Kunde erwartet. Auch wenn Ihre Leistungen genau definiert sind – Sie können immer mehr bieten. Und sei es nur ein zusätzlicher Service wie eine kostenlose Geschenkverpackung, ein kleines Give-away im Paket oder ein Anruf nach einer Reklamation, mit welchem Sie sich nach der Zufriedenheit Ihres Kunden erkundigen.

Tipp 4

Hören Sie zu!

Und zwar nicht nur, wenn es um Fakten geht. Auch zwischen den Zeilen gibts wichtige Informationen! Wer genau hinhört – und die richtigen Fragen stellt – erfährt so manches, wodurch sich vielleicht auch neue Verkaufsgelegenheiten eröffnen. Oder Sie können Ihre Beratung optimieren und so Ihren Kunden begeistern.

Tipp 5

Seien Sie ehrlich!

Sagen Sie nie etwas zu, das Sie nicht halten können. Weder terminlich, noch inhaltlich. Kompetent ist, wer dem Kunden eine korrekte, verlässliche Antwort gibt und hält, was er verspricht.

Ein Wort zum Schluss

Treue Kunden verzeichnen nicht nur den höchsten Kundenwert, sondern sie bergen auch das grösste Weiterempfehlungspotenzial. Dies wiederum bringt neue Kunden und trägt zu einer guten Reputation bei.

Druckerei Weibel AG

→ www.weibel-design.ch

9327 Tübach	Wiesenstrasse 13	Telefon 071 841 90 44	Fax 071 841 93 09	info@weibel-druck.ch
9320 Arbon	Metzgergasse 2	Telefon 071 446 80 55	Fax 071 440 09 55	arbon@weibel-druck.ch
9403 Goldach	Blumenstrasse 24	Telefon 071 841 53 10	Fax 071 841 53 08	info@ulmer-weibel.ch