



Arbeitsblatt Kundenhaltung ändern



Mit diesem Arbeitsblatt entwickeln wir exemplarisch ein Set an Interventionen um Kunden, die in einem „unpassenden“ Geschäftsfeld sind „passend“ zu machen, oder einzusehen, dass es keine gewinnbringene Geschäftsbeziehung geben kann. Exemplarisch hier die Handlungsalternativen, wenn der Kunden die Haltung „Ich weiß, was ich will und ich will keine Nähe“ einnimmt, und Sie unten links nicht erfolgreich sein können.

Analog könnten Sie auch jede andere Ausgangssituation hernehmen und die fünf Varianten entwickeln.



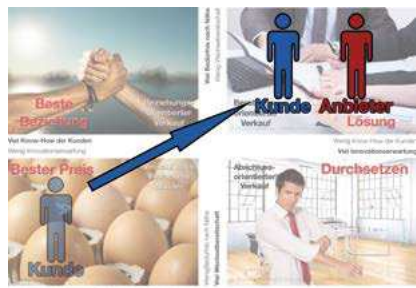
Alternative 1 - Tschüss: Der Kunde besteht auf seiner Position unten links und Sie als Anbieter ziehen sich zurück und suchen sich einen anderen Kunden.

Welche Ihrer Kunden sollten Sie so behandeln?



Alternative 2 - Preis-Dumping: Der Kunde besteht auf seiner Position unten links und Sie als Anbieter machen ihm den günstigsten Preis, weil sie wissen dass Sie ihn sonst verlieren?

Können Sie unten links profitabel sein?



Alternative 3 - Zwangs-Beratung: Der Kunde will den besten Preis und Sie versuchen stattdessen ihn zu beraten und seine Haltung zu verändern.

Diese Variante ist nicht erfolversprechend, weil die Kundenhaltung genau ins Gegenteil verkehrt werden müsste. Das gelingt so gut wie nie.



Alternative 4 - Sympathie: Der Kunde will den besten Preis und Sie versuchen stattdessen seine Haltung zu verändern, indem Sie sein Nähebedürfnis steigern.

Bei welchen Kunden können Sie durch gezielte Einflussnahme sich sympathischer machen und beziehungsorientiert verkaufen?



Alternative 5 - Verwirrung: Der Kunde will den besten Preis und Sie versuchen stattdessen seine Haltung zu verändern, indem Sie sein Know-How erschüttern und ihn zum Umdenken bringen.

Bei welchen Kunden können Sie durch gezielte Einflussnahme dessen Entscheidungssicherheit erschüttern und ihn empfänglich für ihre Vorschläge machen?