

«Wie sag ichs meinem Kunden»

Märkte werden stärker umkämpft und Produkte immer vergleichbarer. Erfahren Sie, wo Unternehmen wie auch Arbeitnehmende Prioritäten setzen müssen, um diese Herausforderung zu meistern.

UMBERTO SAXER

Sich am heutigen Markt zu behaupten wird immer härter. Neue Mitbewerber tauchen auf und viele Unternehmen geraten immer stärker in eine finanzielle Schieflage. Man versucht an allen Ecken die Sparschraube enger zu drehen und sogar langjährige Mitarbeitende werden entlassen. Unternehmen, welche den Blick nicht nur aufs Sparen, sondern eher auf die Steigerung der Einnahmen richten, sichern damit langfristig ihr Bestehen und ihre Marktposition.

Mit gezielter Kommunikation lässt sich vieles erreichen

Ein Schlüsselfaktor hierbei ist die Kommunikation. Dass man mit gezielter Kommunikation vieles erreichen kann, ist den meisten Menschen klar. Doch wie soll man damit den Gewinn steigern? Die angespannte wirtschaftliche Situation macht das Verkaufen nicht einfacher. Schlechte Verkaufszahlen

auf die äusseren Umstände zu schieben fällt leider leichter als zu handeln. Stimmt innerhalb eines Unternehmens die Kommunikation nicht, kann das Missverständnisse und hohen Zusatzaufwand mit sich bringen. Doch wenn die Kommunikation nach aussen zum Kunden hin nicht stimmt, dann drückt dies unmittelbar auf die Umsätze des Unternehmens. Anders gesagt, wenn die Kommunikation nach aussen im Argen liegt, bricht der Verkauf in sich zusammen. Da Produkte und Dienstleistungen heute in der Regel vielfach austauschbar sind, ist es die Fähigkeit der Mitarbeitenden, mit den Kunden gezielt kommunizieren zu können, die über den Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden kann.

Sich vom Mitbewerber abheben

Wer jetzt erkennt, dass die mangelnde Kommunikationsfähigkeit ihren Teil zu der derzeitigen Herausforderung



In der Kommunikation mit Kunden kann man sich enorm von Mitbewerbern abheben.

beiträgt, hat gegenüber seinen Mitbewerbern einen klaren Trumpf in der Hand. Zielgerichtete Kommunikation ist nichts anderes als Verkaufen. Schult man den Verkauf, so schult man faktisch die Kommunikation nach aussen. Nichts bringt ein Unternehmen so schnell aus einer Krise, wie steigende Verkaufszahlen. Beobachten wir die heutige Marktsituation, stellen wir fest, dass grosse Anstrengungen unternommen werden, Produkte und Dienstleistungen laufend zu verbessern. Da jedoch mehr oder weniger viele Unternehmen diese Strategie fahren, gibt es, wenn überhaupt, nur kurzfristige Wettbewerbsvorteile. Mitarbeitende, welche in direktem Kundenkontakt stehen, sind heute der entscheidende Erfolgsfaktor. Gerade in der Art und Weise wie Verkäufer, Handwerksbetriebe oder Dienstleister verkaufen, liegt die Chance sich gegenüber dem Wettbewerb zu behaupten. In der Kommunikation mit dem Kunden kann man sich enorm von seinen Mitbewerbern abheben und wo andere scheitern, die Geschäfte erfolgreich abschliessen. Wer so mit seinen

Kunden spricht, kann sich als Unternehmen wie auch Arbeitnehmender im heutigen Markt behaupten. ■

Praxis-Tipp für Ihren Kundenkontakt



Am besten beantworten Sie die folgenden Fragen schriftlich. «Weshalb soll der Kunde bei mir kaufen und nicht woanders?» Diese Frage müssen

Sie überzeugend beantworten können. Dem Kunden muss klar sein, dass Sie der richtige Partner sind. «Was sage ich zu meinem Kunden, damit er den Nutzen erkennt und ich vertrauenswürdig wirke?» Gehen Sie hier auf den Kundennutzen und nicht auf die Produktvorteile und -eigenschaften ein. Kunden kaufen nur, wenn Sie den Nutzen für sich erkennen.

Umberto Saxer, Verkäufer, Trainer und Bestsellerautor, usaxer@postmedien.ch



Ein Schlüsselfaktor zum Erfolg ist die Kommunikation.

Bilderus

Anzeige

Verkaufen lernen

wo und wann es Ihnen Spass macht!



Die Umberto Saxer Lernplattform

Umberto Saxer Training AG | eduno.com
Hertizentrum 6 | CH-6303 Zug | T. +41 41 710 66 58 | F. +41 41 720 30 79



Mit eduno.com können Sie in Ihrem individuellen und für Sie optimalen Tempo lernen, wann immer Sie wollen und wo immer Sie sind.

- 829 Lernvideos, die Spass machen: In kleinen Schritten zum Ziel
- 2'393 Quizfragen: Ihre sofortige Lernkontrolle
- Wöchentliche Webinare: Ihr direkter Kontakt zum Trainer
- Ein Preis – keine versteckten Kosten, keine Vertragsbindung

STARTEN SIE JETZT DURCH
mit Ihrem ersten Seminar auf eduno.com
Jetzt gratis Mitglied werden