

10 Regeln für ein effektives Beziehungsmanagement

Beziehungsmanager zu sein heißt, dem Kunden zu helfen, das zu bekommen, was er sich vorstellt. Eine gute Beziehung aufbauen und diese Beziehung zu unterhalten, ist die hohe Kunst im Umgang mit Menschen.

Von Ihnen als Verkäufer und Beziehungsmanager fordert das, dass Sie mit Ihren Kunden in ein kontinuierliches, lebendiges Verhältnis treten.

10 einfache Regeln unterstützen Sie dabei:

1. Schaffen Sie mit Ihrem Kunden Gemeinsamkeiten.

Das heißt geben Sie Ihrem Kunden das Gefühl, dass er verstanden wird und dass eine vertrauensvolle Verbindung zwischen Ihnen und ihm besteht. Gemeinsamkeiten können Sie aus Ihren privaten und beruflichen Erfahrungen ableiten. Doch nicht nur mit dem was sie sagen, kommen Sie auf eine Wellenlänge mit dem Kunden, sondern auch durch die Angleichung an Körpersprache, Stimmung und Tonfall.

2. Nutzen Sie die einmalige Chance des ersten Eindrucks.

Viele Kunden entscheiden unbewusst bereits zu diesem frühen Zeitpunkt, ob sie bei Ihnen kaufen werden. Prüfen Sie, ob Ihr Auftreten mit der positiven Erwartungshaltung Ihres Kunden übereinstimmt.

3. Sprechen Sie Ihren Kunden mit seinem Namen an.

Jeder Kunde hört gerne seinen Namen und fühlt sich besonders gut behandelt oder betreut, wenn wir ihn häufig mit seinem Namen ansprechen.

4. Zeigen Sie Ihrem Kunden Ihr aufrichtiges Interesse.

Je ehrlicher Ihr Interesse am Kunden ist bzw. an dem, was er haben möchte, desto besser werden Sie eine Beziehung aufbauen. Ihr Kunde spürt, ob Sie sich wirklich für ihn interessieren, oder ob Sie ihm nur ein Produkt oder eine Dienstleistung andrehen wollen.

5. Haben Sie den Mut, Ihren eigenen Verkaufsstil zu entwickeln.

Mit Hilfe eines eigenen Verkaufsstils steigern Sie Ihr Selbstbewusstsein, sowie Ihre Selbstsicherheit im Umgang mit dem Kunden.

6. Fragen Sie gut, aber hören Sie noch besser zu.

Hören Sie in Ihren Kunden hinein! Seine Motive sind häufig nicht eindeutig aus den Worten zu erkennen, sondern aus den Gedanken, die dahinter stecken. Hören Sie, was zwischen den Zeilen steht. Fassen Sie es immer wieder mit Ihren Worten zusammen und wiederholen Sie es für ihn. Ob Sie Ihren Kunden richtig verstanden haben, werden sie an seinem Verhalten feststellen.

7. Geben Sie ehrliches Lob und Anerkennung.

Wenn Sie Ihren Kunden durch aufrichtiges Lob und Anerkennung in einen positiven Zustand versetzen, wird er naturgemäß mit einem positiven Verhalten darauf reagieren.

implus - punkte

Monatliche Impulse von implus - Januar 2008

8. Achten Sie auf den Standpunkt des Anderen.

Jeder besitzt ein eigenes Weltbild mit eigenen Wertvorstellungen. Lassen Sie sich den Standpunkt Ihres Kunden erklären.

9. Sagen Sie Ihrem Kunden, welchen Nutzen er beim Kauf hat.

Der Kunde kauft letztlich nur das, was ihm aus seiner Sicht einen Nutzen verspricht (z. B. Sicherheit, Bequemlichkeit, Flexibilität, Gewinn etc.). Verzichten Sie deshalb in Ihrem Verkaufsgespräch darauf, dem Kunden die guten Eigenschaften Ihrer Produkte und Dienstleistungen herunterzuleiern. Erklären Sie ihm vielmehr den Nutzen, so helfen Sie Ihrem Kunden, das zu bekommen, was er sich vorstellt.

10. Freuen Sie sich auf Ihre Kunden

Sie stimmen sich auf Ihren Kundenkontakt positiv ein, wenn Sie sich sagen: „Ich respektiere und akzeptiere dich, so wie Du bist.“

Weitere Informationen zum Thema erhalten Sie bei:



Elisabeth Eulenstein, M.A.
implus Training & Beratung
Buchenweg 2
63849 Leidersbach

Tel.: +49 (0)6028 807424
Fax: +49 (0)6028 8077931
E-Mail: elisabeth.eulenstein@implus.de
www.implus.de/eulenstein