



## KUNDENKENNTNIS ALS WACHSTUMSMOTOR DAS WISSEN UM DIE PRÄFERENZEN IHRER KUNDEN IST IHRE ERFOLGSGRUNDLAGE.

In Zeiten steigenden Wettbewerbs werden für die Unternehmen effiziente Kundenbeziehungen immer wichtiger. Im Fokus stehen dabei potente CRM-Programme mit vielversprechenden Skalierungseffekten. Dabei wird oft vergessen, dass das Sammeln und Digitalisieren von Kundendaten für den Aufbau und die Pflege langjähriger Kundenbeziehungen nicht ausreichen. Es geht darum, die Informationen zu erhalten, die eine kundengenaue Ansprache ermöglichen. Nur so lässt sich dem Kunden vermitteln, dass sein Bedarf im Vordergrund steht und die Zusammenarbeit auf Achtung und Wertschätzung basiert.

### Kundenwissen muss für alle Unternehmensbereiche zugänglich sein

Die Kenntnis des Kundenbedarfs stellt für die Unternehmen einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Sind Produkte und Dienstleistungen nur mangelnd auf den Kundenbedarf ausgerichtet, fallen diese früher oder später am Markt durch. Dabei ist es wichtig, dass das Kundenwissen nicht in einzelnen Unternehmensbereichen abgeschottet verwaltet wird, sondern für alle Abteilungen zugänglich ist – von der Produktentwicklung bis zur Preisgestaltung. Voraussetzung dafür sind **transparente Unternehmensprozesse**, die ständige Innovationsbereitschaft, Prozessoptimierung und individuelle Kundenansprache fördern. Unternehmen, die dies in ausreichender Weise berücksichtigen, haben wesentlich bessere Erfolgsaussichten. Ihr Vertrieb kann eben nur dann erfolgreich sein, wenn er einschätzen kann, wie Ihr Angebot im Markt liegt.

### Persönliches Engagement vs. Standardansprache

Kundenkontakte lassen sich zunehmend über elektronische Systeme erfassen, archivieren und strukturiert darstellen. Das Internet ist ein wichtiger und integrierter Teil im Vertriebswegemix. Auch hier erwartet der Kunde ein umfassendes, funktionierendes und wettbewerbsfähiges Angebot. Allerdings bleibt weiterhin ein guter persönlicher Kontakt das wichtigste Element für jedes erfolgreiche Programm zur **Kundenbindung**. Besonders die vielversprechenden, oft aber auch anspruchsvollen Kunden lassen sich nur eingeschränkt über Standards betreuen. Sie haben ein feines Gespür dafür, ob Verkäufer ein echtes Interesse für sie haben oder nur Interesse heucheln, um einen Abschluss zu erzielen.

### Kundendaten wirksam einsetzen

Gerade weil die Technologie voranschreitet und immer leistungsfähigere IT Systeme bereitstehen, besteht die Gefahr das wichtige Informationen über den Kunden in der Datenflut verloren gehen. Fundierte **Kunden- und Marktkenntnisse** sind jedoch die Voraussetzung, um in einer komplexen, anspruchsvollen Situation gute und zielgerichtete Entscheidungen zu treffen. Um das leisten zu können, bedarf es fachlich bestens ausgebildeter und emotional belastbarer Mitarbeiter, die die Fähigkeit besitzen, eine nachhaltige, persönliche Beziehung zum Kunden aufzubauen. Nur diese Nähe zum Kunden ermöglicht es dem Mitarbeiter, punktgenau zu erkennen, was den Kunden gerade umtreibt und an welcher Stelle er ihm mit seinem Angebot einen Mehrwert bieten kann.

**Generell gilt:** Standardisierte Kontaktmaßnahmen können den persönlichen Austausch nicht ersetzen. Damit Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenkontakt ihre Aufgaben erfolgreich erfüllen können, brauchen sie fundiertes Wissen, erstklassige Werkzeuge und besondere kommunikative Fähigkeiten. Und sie brauchen eine kontinuierliche Begleitung.

Wir unterstützen Sie gerne darin, die Arbeit Ihrer Vertriebsmannschaft zu optimieren. Ziel unserer Arbeit ist es, Kooperationsbereitschaft und Teamgeist zu fördern und die Arbeitseffizienz Ihrer Teams zu steigern. Dabei werden nicht nur Kompetenzen wie Kommunikations- und Konfliktfähigkeit gefördert, sondern auch Strukturen der Zusammenarbeit neu geordnet. So erreichen Sie, dass der Kunde mit Ihren Produkten besonders zufrieden ist und er tatsächlich den Service bekommt, den er erwartet.

Sind Sie an weiterführenden Informationen interessiert? Bitte benachrichtigen Sie uns, wir werden uns schnellstmöglich bei Ihnen melden. Wir freuen uns über Ihre **Anfrage per Email** oder telefonisch unter 0049 (0)611 34 11 78 50.

### MFB Resultants – Wir liefern Resultate.