

## Das Aktuelle Thema für Handwerker, Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und Mittelständler:

### Die erste Chance beim Kunden nutzen!

#### "Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!"

Wir alle kennen diese alte Marketing- und Kommunikations-Weisheit. Aber gerade weil sie so alt ist, laufen wir oft Gefahr, sie zu vernachlässigen oder in der Tageshektik zu vergessen!

Es ist normal, dass sich in gut überlegte und abgesprochene Routinen und Verhaltensweisen immer wieder kleine Fehler und Nachlässigkeiten einschleichen. Die aber den ersten Eindruck beim Kunden durchaus trüben können.

Schlussfolgerung: An diesem Thema immer wieder arbeiten.

### Gehen Sie breit an das Thema heran

Einen ersten Eindruck gewinnen Ihre Kunden und Noch-Nicht-Kunden auf ganz vielen unterschiedlichen Wegen, wie zum Beispiel

- Ihre Internetseite
- Ihre Profile in den sozialen Medien
- Ihre Geschäftsräume von außen und von innen
- Ihre Mitarbeitenden und deren Auftreten
- Ihre Reaktionen am Telefon
- Ihre Reaktionen im Mailverkehr und in der Kommunikation auf anderen Kanälen
- ...

### Binden Sie Ihre Mannschaft in die Aktualisierung ein

Ihre Mitarbeiter/innen wissen im Prinzip ganz genau, wo Verbesserungsmöglichkeiten bestehen. Entscheidend ist, dass wir es uns immer wieder bewusst machen.

Wählen Sie z.B. folgende **Vier-Schritt-Aktivität**:

**Schritt 1:** Ihre Mitarbeiter/innen notieren eine Woche lang, was ihnen **in anderen Geschäften**, im Kontakt mit anderen Unternehmen bei geschäftlichen Kontakten und auch selber als Kunde gut gefällt - und was weniger gut (oder gar schlecht). Dazu können Sie das Arbeitsblatt 1 (siehe Blatt 3) nutzen.

**Schritt 2:** In der folgenden Wochen notieren Ihre Mitarbeiter/innen auf Arbeitsblatt 2 (siehe Blatt 4), was **ihnen im eigenen Unternehmen** auffällt: was ist gut und sollte verstärkt werden? Wo ergeben sich Verbesserungsmöglichkeiten und wie genau sollten diese genutzt werden?

**Schritt 3:** Dann setzen Sie sich im **Teamgespräch** zusammen, lassen die Fremd-Eindrücke vortragen und dann die Eigen-Eindrücke und erarbeiten gemeinsam:

- Welche geübten Verhaltensweisen wollen wir bewusst beibehalten und verstärken!
- Welche Verhaltensweisen wollen wir verändern / verbessern oder ganz neu einüben!

Hilfreich ist die Nutzung der **Moderationstechnik** ([www.cd-sander.de/pages/04.moderation](http://www.cd-sander.de/pages/04.moderation)) mit Pinnwänden: Sie halten alle Eindrücke und Ideen übersichtlich für alle Beteiligten bereits während der Diskussion fest ("Visualisierung"). Das erleichtert den Diskussions-Prozess und das Erarbeiten von Ergebnissen.

Wichtig bei Schritt 3: **Ergebnisse einvernehmlich festhalten und verabschieden.**

Und: alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Ergebnisse für die eigene Erinnerung und Dauerhaftigkeit.

**Schritt 4:** Nach weiteren 14 Tagen **besprechen Sie mit Ihrem Team:** haben die neuen Verhaltensweisen geklappt, welche Kundenreaktionen waren spürbar? Gibt es Bedarf zur weiteren Verfeinerung.

Wurden die Pinnwandbilder geklebt und aufbewahrt, so helfen sie beim Rückblick, den Diskussionsprozess nochmals lebendig zu machen und den Erfahrungsaustausch zu intensivieren. Alternativ oder ergänzend: alle Beteiligten haben ein Fotoprotokoll der Pinnwände erhalten.

**Ergänzende Empfehlung:** Das Thema immer wieder im Rahmen der regelmäßigen Teambesprechungen aufrufen und wach halten.

## Fragen Sie Ihre Kunden

Es muss nicht immer gleich eine umfangreiche Kundenbefragung sein. Steigen Sie in das Thema ein, indem Sie und Ihre Vertriebsmannschaft nach Gesprächen Ihre Kunden immer wieder fragen:

- Was hat Ihnen im Kontakt zu unserem Unternehmen nicht so gut gefallen - was könnten wir aus Ihrer Sicht besser machen?
- Was hat Ihnen im Kontakt zu unserem Unternehmen besonders gut gefallen?

Sammeln Sie die Antworten und machen Sie diese regelmäßig zum Gegenstand Ihrer Vertriebsbesprechungen.

## Die konkrete Umsetzung in Ihrem Unternehmen

Sie haben Fragen zur Umsetzung in Ihrem Unternehmen?

Rufen Sie mich an (**02131-660413**) oder nutzen Sie den **E-Mail-Kontakt** ([info@cd-sander.de](mailto:info@cd-sander.de)).

Anlagen: 2 Arbeitsblätter



Was mir an anderen Geschäften, Betrieben, Unternehmen auffällt  
 Datum:

Bitte gehen Sie diese Woche mit besonders offenen Augen und Ohren in alle geschäftlichen und privaten Kontakte mit anderen Unternehmen! Notieren Sie, was Ihnen dort besonders gut gefällt – und was Ihnen nicht gefällt. Bitte überlegen Sie immer auch, wie das bei uns selber aussieht – haben Sie Ideen und Vorschläge für Verbesserungen bei uns!? Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Was mir auffällt	Ideen für Änderungen bei uns
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	



Was mir an unserem Geschäft, Betrieb, Unternehmen auffällt  
 Datum:

Bitte richten Sie Ihren Blick diese Woche „nach innen“ auf unser eigenes Unternehmen. Notieren Sie alle Erlebnisse zum Kunden wie im Unternehmen im Kontakt mit anderen Kollegen/innen, die Ihnen besonders gut gefallen - oder leider auch nicht.  
 Bitte überlegen Sie immer gleich mit, welche Ideen und Vorschläge Sie für Verbesserungen bei uns haben! Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Was mir auffällt	Ideen für Änderungen bei uns
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☺	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	
☹	