

Ohne Kunden gehen Sie pleite!



«Auch verkaufen ohne Verkaufstalent geht», Jörg Hilber, «réalitéS», Quelle: AZ

Am 10. Neuunternehmer-Forum an der AMA hat man auch erfahren, wie man seine Firma besser nicht führt.

Vergessen sie Businesspläne und geniale Geschäftsideen: Ein erfolgreicher Unternehmer versteht es ganz einfach, seine Kunden zu begeistern. Mit was, zählt weniger. Natürlich braucht es für den Erfolg in der Selbstständigkeit einen anständigen Businessplan. Auch eine taugliche Geschäftsidee ist eine wichtige Voraussetzung, dass ein Geschäft ins Laufen kommt.

Doch da gibt es noch etwas anderes. Und dies ist laut Jörg Hilber von «réalitéS» das Grundlegendste überhaupt für den Firmenerfolg: die Kundenbeziehung. Um die 60 Unternehmer haben Hilber gestern interessiert zugehört, als er am 10.

Neuunternehmer(innen)-Forum sein Referat hielt. Thema: «Systematische Kundenbegeisterung».

Finanzberater als Butler

Wie sich herausstellte, hat gut die Hälfte der Anwesenden ihr Geschäft in den letzten drei Jahren gegründet und zählt damit zu den Neuunternehmern. Wie kann aber die Kundenbeziehung dazu beitragen, dass jemand vom Neuunternehmer erfolgreich zum Unternehmer wird? Jörg Hilber: «Es ist ganz einfach, ohne Kunden gehen Sie pleite». Also

müssen Sie sich durch ihre Kundenbeziehung von der Konkurrenz abheben. Wichtig: «Was begeistert, ist nicht, was der Kunde erwartet, sondern was der Kunde nicht erwartet.»

Laut Hilber helfen dabei klare Regeln im Kundenkontakt. Verkauft jemand zum Beispiel Artikel für Haustiere, fragt der Verkäufer besser nicht: «Händ sie gfunde, was sie sueched?» Besser sei es, mit dem Kunden direkt über sein Tier zu reden: Solche Fragen öffnen das Herz des Tierfreundes.

Einem «biederem Finanzberater ohne Verkaufstalent» hat Hilber geraten, sich als Finanzbutler zu versuchen. Der Mann organisiert heute Anlässe, an denen er seine etwas steife Art inszeniert: Er berät über die Finanzen und serviert dazu als Butler verkleidet Tee. Beim Zielpublikum «etwas ältere Menschen» kommt die Geschäftsidee laut Hilber sehr gut an.

Jung geblieben

«Es geht halt immer darum, sich konsequent nach seinen eigenen Stärken auszurichten», so Hilber. Oder anders ausgedrückt: «Das machen, was man gut kann». Den Kunden begeistern kann aber auch eine Serviertochter, die dem Gast automatisch den Kaffee und die richtige Zeitung bringt. «Auch dies hat mit mehr als nur Freundlichkeit zu tun», so Hilber.

Das Neuunternehmer-Forum organisiert hatte Aargau Services in Zusammenarbeit mit dem Institut für Jungunternehmer. Beide unterstützen Firmengründer. Beim anschliessenden Apéro gab es für die Unternehmer und Unternehmerinnen reichlich Gelegenheit, sich dem Networking zu widmen. Ein Blick in die Runde zeigte dabei, dass Jungunternehmer nicht zwangsläufig jung sein müssen. Jung geblieben trifft es da wohl schon eher.

Quelle: mz/bal/fhe