



Erfolgsfaktor für Trainer Empfehlungs- Management Roland Arndt

Viele Trainer, Freiberufler, kleinere Unternehmen aber auch große Firmen wollen möglichst schnell zum ganz großen Erfolg expandieren. In der heutigen Zeit der Chancen gelingt dieser Durchbruch an die Spitze allerdings nur durch ein qualifiziertes Kunden-Management, verbunden mit einer aktiven Empfehlungs-Strategie. Wir wachsen nur mit und durch Menschen. Ein wirksames Empfehlungs-Management bedeutet „statt addieren - multiplizieren“.

Leider haben immer noch zu viele Trainer und Weiterbildungs-Institute zu wenig Empfehlungen. Sie setzen alle Hoffnungen auf die klassische (und meist sehr teure) Werbung und vergeben oft die großen Möglichkeiten der Mund-zu-Mund-Propaganda. Aktuelle Chancen für Spitzenumsätze und Expansion des Unternehmens bleiben so meist ungenutzt. Ein professionelles Empfehlungs-Management schafft sogar kurzfristige Ergebnisse, die teilweise verblüffen und eine neue Anziehungskraft im Markt entstehen lassen.

Erfolgsfaktor Nr. 1: Der Trainer als „empfehlenswerte“ Persönlichkeit

Fach- und Persönlichkeits-Kompetenz des Trainers sind die wichtigste Basis. Schlechte Leistungen können schnell in eine Negativ-Spirale der Mundpropaganda abstürzen. Statt aktiv weiter zu empfehlen rät dann ein Kunde neuen Kontaktpartnern eher ab. Nur gute Qualität in beiden Bereichen garantiert positive Anziehungskraft. Es reicht aber auch diese Qualifikation allein nicht aus. Wir benötigen ein Charisma, dass Kunden und Kontaktpartner gern mit uns zusammen sind, sich gern mit uns unterhalten und jeden Augenblick spüren, das wir das, was wir lehren ebenfalls leben und der Nutzen des anderen im Mittelpunkt steht.

Empfehlenswerte Produkte und Dienstleistungen setzen im Zusammenhang mit einer gezielten Kundenkommunikation genau an diesem Punkt an und verwandeln den Empfehlungskreislauf (qualitativ und quantitativ) in eine sprudelnde Quelle des dauerhaften Unternehmens-Erfolges. In der heutigen Zeit spricht niemand mehr von „Kunden finden“. Im Mittelpunkt unseres Schaffens steht der „Aufbau langfristiger Kunden-Beziehungen“.

Es geht also darum, Verbindungen herzustellen, zu pflegen und aufgrund von Spitzenleistungen zu multiplizieren. Der Kunde ist der wichtigste Partner „innerhalb“ des Unternehmens. Nur wer das wirklich mit Leben erfüllt und den Weg zum (Neu-)Kunden „mit dem Kunden“ sucht, wird seine Ziele erreichen.

Langsam aber sicher scheint sich auch bei uns das Bewusstsein für ein erfolgreiches Empfehlungs-Management zu entwickeln. Viele

Selbständige, kleinere und größere Unternehmen denken ganz neu und gemeinsam mit Kooperations-Partnern über diese Erfolgs-Strategie nach.

Erfolgsfaktor Nr. 2: Ihr Unternehmens-Leitbild

Ideenreichtum verlangt nach Management. Die besten Ideen nützen wenig, wenn sie sich in „verschlossenen“ Trainer-Köpfen befinden. Oft halten Menschen ihre Vorschläge zurück, weil sie Angst haben, nicht ernst genommen zu werden, ja vielleicht sogar das Gefühl haben, sich damit zu blamieren. Genauso oft stoppen viele Trainer ihre Kunden-Gespräche an einem Punkt, wo es erst richtig interessant wird, nämlich wenn es um Hintergründe, Visionen und Kooperationen geht. Empfehlungs-Management = Kommunikation über Spitzenleistung mit dem Ziel, Kontaktnetz zu aufzubauen.

Mein neues Buch „Empfehlungs-Management“ fächert eine Reihe von Ideen für den Aufbau eines individuellen Empfehlungs-Managements auf und liefert Checklisten und Arbeitsblätter sowie Beispiele und Dialoge für Kunden-Gespräche.

Hier sind für Sie drei Gedanken für Ihr Unternehmens-Leitbild, in Kurzform, damit es Mitarbeiter, Kunden und Kooperationspartner auch lesen und verstehen:

1. Im Mittelpunkt unserer Trainings steht der größtmögliche Nutzen für unsere Kunden. Mit unserem Service tragen wir dazu bei, dass sich die Erfolge unserer Kunden erhöhen. So helfen wir ihnen, ihre Ziele mit unserem Unternehmen schnell und sicher zu erreichen.
2. Unsere Kunden empfehlen uns an ihre Geschäfts- und Kooperationspartner weiter. Auch wir unterstützen unsere Kunden beim Aufbau neuer Geschäftsbeziehungen. Die Basis unserer Zusammenarbeit ist Vertrauen. So unterstützen wir uns gegenseitig, den Unternehmens-Erfolg zu sichern und unser Kontakt-Netz zu erweitern.
3. Wir begeistern unsere Kunden zu begeisterten Kunden. Das ist unsere Unternehmens-Philosophie und tägliche Herausforderung. Neue Kunden lernen wir überwiegend über

unsere Kunden kennen. Neue Mitarbeiter werden uns durch unsere Mitarbeiter empfohlen. So expandieren wir auf höchstem Niveau zum Vorteil aller Beteiligten.

Werden Sie zum Regisseur Ihrer Gespräche, indem Sie den Gedanken-Austausch bewusst anregen und führen. Gehen Sie in jedem Gespräch zielbewusst voran. Sammeln Sie Impulse für neue Kontakte. Das belebt jedes Gespräch und verschafft Ihnen einen professionellen Vorsprung.

Erfolgsfaktor Nr. 3: Empfehlungs-Impulse sammeln

Unter Empfehlungs-Impulse verstehen wir sämtliche Hinweise, die uns der Gesprächspartner auf Menschen gibt, die er kennt. Sie sitzen z. B. im Büro des Kunden und sein Telefon klingelt. Er meldet sich und es stellt sich heraus, dass es sich bei dem Anrufer um einen seiner Kooperationspartner handelt. Diese Information notieren Sie sich mit einem kurzen Stichwort und sprechen ihn darauf an, dass Sie auch diesen Kontakt gern kennen lernen möchten. Impulse entwickeln sich auch in Gesprächen mit weiteren Mitarbeitern Ihrer Kunden-Unternehmen, zum Beispiel über Einzel- und Großhandel, Transport-Firmen, Rohstoff-Lieferanten, Kunden-Clubs, Vertriebsgesellschaften usw.

Sprechen sie mit Menschen über Menschen, die diese kennen. Interessieren Sie sich für das Kontakt-Universum Ihrer Gesprächspartner. Je mehr Sie an Informationen sammeln, desto leichter kommen Sie in den nächsten Terminen auf das Thema Empfehlung zu sprechen. Es muss das Selbstverständlichste auf der Welt sein, professionell über Empfehlungen zu reden. Es gelingt uns besser, wenn wir intensiver wahrnehmen, welche Botschaften in den Äußerungen des anderen enthalten sind.

Überall und in jedem Gespräch, das wir führen, können wir etwas lernen und etwas erfahren. Wir werden niemals zwei identische Unterhaltungen erleben. Jeder von uns ist eine Einmaligkeit. Das gilt auch für unsere Mitmenschen. Und wenn zwei Einmalige miteinander kommunizieren, dann wird diese Kombination wieder zu einer nur einmal existierenden Gesprächs-Konstellation.

„Jeder Mensch ist wie eine Tür zu anderen Menschen. Jedes Unternehmen ist wie eine Tür zu anderen Unternehmen.“

Literaturempfehlung:

Das neue Buch „Empfehlungs-Management“ von Roland Arndt kann eine Tür zu Ihrem gesteigerten Unternehmens-Erfolg als Trainer sein: Roland Arndt: „Empfehlungs-Management. So sichern Sie Ihren Unternehmens-Erfolg.“ Metropolitan-Verlag, 2001, 182 S., DM 28,95

Roland Arndt, wird als Trainer, Berater und Coach mit folgenden Themen weiter empfohlen: Telefon-Training, Empfehlungs-Management sowie Team- und Einzelcoaching für Spitzenleistungen.

ROLAND ARNDT Unternehmens-Kultur
Fliederbusch 22, D-23843 Bad Oldesloe
Tel. 04531-67175, Fax 04531-67279
roland-arndt@t-online.de
www.roland-arndt.de