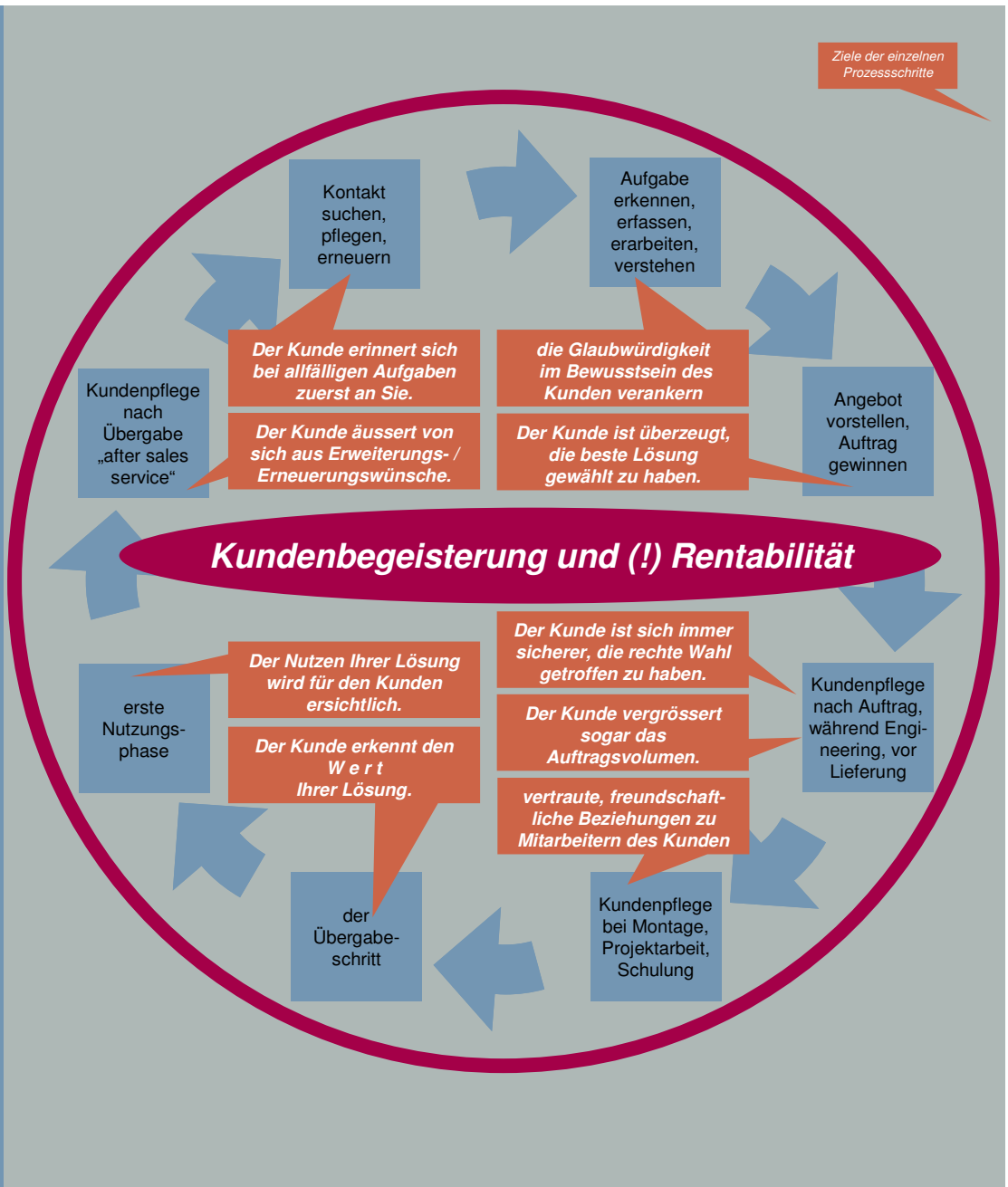


*Etwas verwirrend ... aber
vielleicht haben Sie Lust,
auf der Rückseite einige
begleitende Texte zu die-
sem Bild zu lesen ...*

Kreisprozess knüpft Kundennetzwerk

aus meiner
Berater-
philosophie



Berthold Ketterer

Unternehmensberatung

**„Dir Chund' heisst Chund',
wiil er (widder) chund.“**
Lebensweisheit erfahrener Verkäufer

Kreisprozess knüpft Kundennetzwerk

aus meiner
Berater-
philosophie

- **Zunächst die Grundidee: In jedem Geschäft, das nachhaltig Erfolg haben will, ist Auftragsgewinnung, auch bei „Laufkundschaft“ (dort muss er in Minuten mehrmals durchlaufen werden), ein Kreisprozess. Er dreht sich um die Grundfrage: „Erkennt der Kunde die Nutzen, die er aus dem Geschäft haben kann / soll?“**
- **Erfasst er diese Nutzen - ob quantitativ und/oder qualitativ und/oder emotional (Ja, es sind dreierlei mögliche Nutzen ... denken Sie Ihr Geschäft zu Ende!) und bieten Sie sie ihm wirklich, dann ist er nicht einfach zufrieden (wie bieder!), sondern (von Ihnen) **b e g e i s t e r t**.**
- **Falls Sie diesen Kreisprozess ernst nehmen, „verkauft“ in Ihrem Unternehmen nicht nur der „Verkäufer“, sondern jedes Mitglied. Dann herrscht „totale“ Kundenorientierung.**
- **Und die Prozessschritte werden rentabel. Denn sie sind vollständig auf den ehrlichen Handel („fair deal“) ausgerichtet:**

Kundennutzen (nicht Ware, sondern „Gut“) gegen Lieferantennutzen (= Idee - Einstandskosten)

Eine heikle Stelle ist „nach Auftragserteilung“. Pflegen Sie genau dann Ihren Kunden, denn er hat sich gerade eben Ihnen ausgeliefert. Jetzt eine Enttäuschung verletzt ihn zutiefst.

„Liebe“ in dieser Situation belohnt er mit Zusatzaufträgen.

*Haben Sie in Ihrem Angebot den Nutzen nachhaltig argumentiert? Nach dem Übergabeschritt kommt die Stunde der Wahrheit. Das Geschäft ist **erst fertig, wenn Sie dem versprochenen Nutzen zur Offensichtlichkeit verholfen haben.***

Berthold Ketterer

Unternehmensberatung