

Wie aus Kunden Freunde werden



Jürgen Frey

Mein Freund, der Kunde

Ohne Tricks und Fallen Kunden gewinnen und behalten

210 Seiten

EUR 24,90

Gabal Verlag (Offenbach) 2012

«Ich wollte nie Verkäufer sein» – so denken viele – gerade in kleineren und mittleren Unternehmen. So ging es auch Jürgen Frey, dem Autor dieses Buches. Und viele sehen neidisch auf die sogenannten «geborenen Verkäufer», die mit «Hochdruck» verkaufen und denen scheinbar jeder Auftritt gelingt. Aber ist das wirklich so? Verkaufsdruck ist keine Lösung. Vielleicht ist die Realität manchmal näher an «SABVA»: Die Abkürzung steht für «Sicheres Auftreten bei völliger Ahnungslosigkeit.»

Einfachheit ist Trumpf

Verkaufen ist übrigens nicht nur Sache des Vertriebs. Jeder muss sich in gewissem Sinne auch selbst «verkaufen». Christliche Organisationen sind da nicht ausgenommen. Kann es sich eine Kirchengemeinde leisten, ihre Mitglieder schlechter zu behandeln als eine Firma ihre Kunden?

Der Autor zeigt in sieben Schritten mit einem ganzheitlichen Ansatz einen Weg zu einer nachhaltigen Kundenbeziehung auf. Und er sagt dabei: Es geht auch einfach! Kundengewinnung und -bindung sind in den letzten Jahrzehnten nicht gerade einfacher geworden:

- Die Märkte werden von Angeboten geradezu überschwemmt – es ist für alle Marktteilnehmer enorm schwer, den Überblick zu behalten.
- Die Ansprüche der (potenziellen) Kunden sind stark gestiegen – und teilweise unerfüllbar.
- Die Informationsmöglichkeiten und damit auch die Vergleichsmöglichkeiten haben im Internetzeitalter enorm zugenommen.
- Statt langfristiger Marken- und Kundentreue herrscht heute vielfach eine Schnäppchenjagd-Mentalität vor.

Dieses Buch holt sie genau in dieser Situation ab, es bringt die Dinge in den Zusammenhang, es macht Mut und gibt ganz einfache, in der Praxis erprobte Tipps für Verbesserungen.

Gute Gefühle, gute Geschäfte

Im Mittelpunkt des Ansatzes von Jürgen Frey steht die Entscheidung, Kunden wie gute Freunde zu behandeln. Wir alle wollen dort kaufen, wo wir ein gutes Gefühl haben. Wir kaufen am liebsten bei Freunden – denn da wissen wir, dass wir uns (und ihnen) etwas Gutes tun. Nur wer ehrlich und authentisch auftritt, wer einen fairen und partnerschaftlichen Umgang pflegt, der kann auch die kritischen, gut informierten Kunden von heute gewinnen. Freunde sind füreinander da. Und Service hat immer mit menschlicher Begegnung zu tun. Das Grundprinzip: Erst geben, dann nehmen!

Dieses Buch ist ein Praxisbuch für einen zeitgemäßen Umgang mit Kunden. Es verbindet methodisches Know-how und inhaltliche Substanz mit zahlreichen Erzählungen aus der eigenen Praxis. Hier begegnet uns kein Theoretiker, sondern ein Autor, der die Dinge genauso selber erlebt und daraus gelernt hat.

Ein Buch, das man nicht so schnell wieder aus der Hand legen kann und sollte. Ein Buch von der Praxis für die Praxis. Treffender als Professor Kurt Nagel kann man es nicht sagen: «Dieses Buch muss sofort gelesen werden. Es ist zu schade für den Bücherschrank.»

Martin Maurer