

Halte Dein Versprechen

Hey und herzlich willkommen zu Teil 8 der marketingnow Serie „30 Dinge von denen Deine Kunden sich wünschen, dass Du sie wüßtest“

"Du bist für mich schon ein Superheld, wenn Du einfach Dein Versprechen hältst."

Wahrscheinlich hast Du auch schon den Ratschlag gehört, dass Du „anders“ sein musst als die anderen. „Auffälliger“ - „bemerkenswerter“.

"Lila Kühe verkaufen besser."

Und es stimmt. Wenn Du einen Blog hast, dann müssen Deine Beiträge wirklich bemerkenswert sein, damit sie aus der Masse von millionen Blogbeiträgen herausstehen. Deine Beiträge müssen etwas besonderes sein, damit Deine Leser sich die Zeit nehmen, um Deine Beiträge lesen.

Marketing now!

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>



Auch Dein Business muss bemerkenswert sein - es sollte aus der grauen Masse herausragen wie ein großer bunter Luftballon. ;-) Damit Dein Kunde sich entscheidet, das Geschäft mit Dir zu machen.

Das heißt, am Besten wärst Du ein Superheld. ;-) So etwas wie ein Rockstar oder einfach „Pop - Pop - Populär!“ :-)

Glücklicherweise ist das gar nicht so schwer, wie es im ersten Moment aussieht. Es ist sogar viel einfacher.

Es gibt ein Geheimnis wie Du in den Augen Deiner Kunden ein Superheld sein kannst:

Tu, was Du sagst, dass Du tust. Halte einfach Dein Versprechen.

Du musst nicht 10 mal besser als andere sein - Du musst auch nicht 10 mal billiger oder größer sein. Halte einfach nur Dein Wort.

Vielleicht ist das ein bisschen traurig...

Deine Kunden rechnen schon fast damit, negative Erfahrungen zu machen. Sie haben es so oft erlebt. Wie oft wurde etwas versprochen - und dann doch nicht gehalten?

Vielleicht kennst Du das sogar aus Deinem eigenen Leben? Wie oft warst Du enttäuscht, weil ein Verkäufer, ein Produkt oder ein Service einfach nicht das gehalten hat, was versprochen war?

Heute kannst Du schon aus der Masse heraus stechen, indem Du einfach Dein Wort hältst. Indem Du einfach das **tust**, was Du versprichst zu tun.

Wenn Du eine Autovermietung hast - und sagst „Das Auto ist morgen früh um 06.15 für Sie am Hotel.“ - und das Auto ist dann wirklich da, dann ist das schon etwas besonderes.

Anders gesagt, es passiert so selten, dass jemand zuverlässig ist, dass Deine Kunden sogar darüber sprechen werden: „Hey, ich habe dieses Auto ans Hotel bestellt - und der Fahrer war sogar tatsächlich um 06.15 da.“

Das selbe gilt für Immobilienmakler, Trainer, Coaches, Frisöre, Bäcker - für alle. Für Einzelunternehmer und große Konzerne. Es gilt für Online - und Offline - Businesses:

Halte Dein Versprechen. Tu das, was Du sagst, dass Du tun wirst. Liefere Deinen Kunden das versprochene Ergebnis - zur versprochenen Zeit - in der versprochenen Qualität.

Wenn Du sagst, Deine Lieferung ist morgen um 08.00 Uhr da - dann Sorge dafür, dass sie morgen um 08.00 Uhr da ist. Wenn Du sagst: „Wenn Du mit dem Produkt X tust, dann bekommst Du Y als Ergebnis.“ - dann Sorge dafür, dass Dein Produkt das auch leisten kann.

Mache es einfach für Deinen Kunden „X“ zu tun. Gib ihm eine genaue Anleitung, wie er „X“ tun soll. Nimm ihn an die Hand. Nichts ist schlimmer als die Frustration, wenn ein Produkt nicht „funktioniert“. (Übersetzt: Nicht das hält, was es verspricht.)

Wenn Du sagst: „Mein Produkt ist frei von Zusatzstoffen“ - dann mache es auch frei davon. Keine kleinen Sternchen, wo dann in Miniaturschrift zu lesen ist „laut gesetzlichen Vorgaben“. Mach es frei davon - oder werbe nicht damit.

Halte Dein Versprechen.

Wenn Du das wirklich konstant tust, dann gewinnst Du das Vertrauen Deiner Kunden und schaffst Dir wahre „Fans“.

Das kann ja nicht so einfach sein...

Vielleicht denkst Du jetzt: „Naja, so einfach kann das doch nicht sein. Das würde ja jeder machen.“ Doch es macht nicht jeder. In Wahrheit tun es nur sehr wenige.

Nur wenige Unternehmer und Verkäufer halten wirklich Ihre Versprechen.

Wenn Du Deinen Kunden zeigst, dass Du anders bist - und zu Deinem Wort stehst, dann werden sie das gute Gefühl bekommen, dass sie sich auf Dich verlassen können.

Mach sehr genaue Versprechen

Sag nicht einfach: Mit meinem Produkt wird alles besser. Das weckt falsche Erwartungen, die Du meistens nicht erfüllen kannst.

Sag Deinem Kunden ganz genau, was er von Deinem Produkt erwarten kann. Wann Du es wie lieferst. Was es kostet - und welche Ergebnisse er damit erzielen kann.

Weise auch darauf hin, dass Dein Kunde wirklich „X“ tun muss, damit Dein Produkt funktioniert, wenn es so ist. Sag ihm *wie* er „X“ *wann* und *wie oft* tun soll. Sei *präzise*.

Natürlich bedeutet das, dass Du Dein Geschäft sehr gut kennen musst. Du musst wissen, wie lange Du brauchst, um Dein Versprechen einzulösen - und zu welchem Preis Du das tun kannst. Rechne hierbei auch die kleinen „Unwägbarkeiten“ ein, die immer wieder dazwischen kommen können.

Keine Ausreden

Viele Unternehmer benutzen ~~Aussagen~~ Ausreden wie: „Oh. Wir waren von dem Ansturm ganz überrascht. Deshalb dauert es 10 mal so lang wie vorher versprochen, bis Du Dein Produkt bekommst.“

Im Klartext heißt das meistens nur, dass diese Verkäufer Ihre Hausaufgaben nicht gemacht haben. Sie haben vorher Ihre Zahlen nicht getestet. *Keine* gute Strategie, um Vertrauen aufzubauen.

Natürlich kann so etwas mal passieren. **Niemand von uns ist perfekt. ;-)**

Marketing now!

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>

Wenn Dir wirklich mal so etwas passieren sollte, dann gehe sofort ganz offen auf Deine Kunden zu und sage Ihnen: "Sorry, ich habe wirklich unterschätzt, wie viele Menschen mein Produkt kaufen. Ich kann nicht so schnell liefern wie anfangs versprochen. Ich sage Dir jetzt aber zu, dass Du bis zum ... (Datum) Dein Produkt bekommst. Außerdem bekommst Du von mir als Entschädigung noch ein „Z“. Für Fragen bin ich der Zwischenzeit auf jeden Fall für Dich da. Sprich mich einfach an.“

Es kann immer etwas passieren oder dazwischen kommen- doch organisiere Dein Geschäft so, dass Du Deine Versprechen in den allermeisten Fällen halten kannst.

Sorge dafür, dass Deine Kunden sich auf Dich verlassen können.

Und ja, das macht wirklich einen so großen Unterschied. :-)

Denn viele Deiner Mitbewerber bekommen es nicht hin, die einfachsten Aufgaben zu erledigen. ;-)

Vielleicht haben sie Angestellte, die nur beten, dass Ihre Schicht endlich rum ist. Am Besten bevor der nächste Kunde reinkommt - oder anruft - und sie auch noch etwas tun müssen.

Mitarbeiter, die sich nicht mit dem Unternehmen identifizieren, weil es für sie auch keinen Grund gibt (siehe auch: [Wie Du Ihnen...](#)).

Doch es liegt nicht nur an den Mitarbeitern, sondern auch an den Strukturen.

Ein Beispiel aus dem echten Leben... ;-)

So habe ich zum Beispiel 2 Tage lang versucht, meinen Telefonanbieter zu erreichen. Immer wieder wurde ich nach der Erkennung meiner Telefonnummer nach 20 Sekunden aus der Leitung geworfen, mit dem Hinweis "Bitte später noch einmal anzurufen, da sie unnötige Wartezeiten vermeiden möchten."

2 Tage und ungefähr 30 Anrufe lang.

Da ich ja neugierig bin, habe ich dann einfach mal mein Handy genommen und dort angerufen. Sobald ich mich als Kunde zu erkennen gab, genau das selbe Spiel: Nach 20 Sekunden wurde ich aus der Leitung befördert.

Dann habe ich noch einen Anruf mit dem Handy gemacht und mich als "Interessent" ausgegeben. Nach 15 Sekunden hatte ich einen Menschen am Telefon, der mich über die tollen Möglichkeiten eines Telefonanschlusses beraten wollte.

Glaub mir, Deine Mitbewerber versägen die grundlegendsten Sachen! ;-)

Marketing now!

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>

Wenn Du Dich also einfach nur wie ein normaler Mensch verhältst - und auch wirklich hältst, was Du versprichst, dann hast Du die Chance Deine Kunden zu lebenslangen Fans zu machen! :-)

Große Versprechen sind aufregend...

Natürlich machst Du in Deinem Marketing große Versprechen. Du versprichst Deinen Kunden ein Ergebnis, das sie unbedingt haben wollen.

Doch mal ehrlich: Wir alle haben schon soooooo viele große Versprechen gesehen - wir sehen sie ständig im Fernsehen, hören sie im Radio und lesen sie im Internet.

In Wirklichkeit sehen wir so viele große Versprechen, dass wir anfangen, sie auszublenden. Wir blenden die Sachen aus, die übertrieben dargestellt werden.

Jeder, der auch nur einmal einen Herd geputzt hat, weiß, dass es kein Mittel gibt, das Du einfach nur aufsprüht, abwischt - und Dein Herd sieht aus wie neu. Wir glauben diese Dinge nicht mehr. Wir blenden sie aus.

Was also stattdessen?

Du kreierst Dir ein wirklich bemerkenswertes Business, wenn Du anfängst, Deine großen Versprechen auch zu halten.

Dann werden Deine Kunden über Dich sprechen - dann wirst Du Dich über die Masse erheben und wirklich zur ersten Wahl für Deine Kunden werden.

Halte Deine Versprechen.

Was ist jetzt zu tun?

Wirf einen ganz ehrlichen Blick auf Dein Business: Was sind Deine großen Versprechen? Hältst Du sie auch?

Optimiere Dein Geschäft so, dass Du Deine Versprechen auch wirklich halten kannst.

Sei bitte keins dieser Unternehmen, bei dem man die Hände über dem Kopf zusammenschlägt und sich fragt: "Können die denn gar nix?"

Sei anders.

Sei außergewöhnlich.

Marketing now!

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>

Halte Deine Versprechen.

Deine Kunden werden Dich lieben.