

## #5 Wie Du Ihnen...

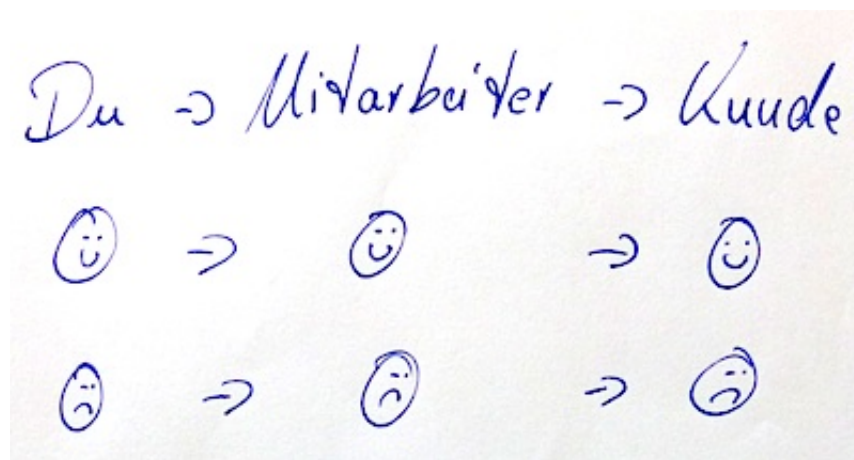
Herzlich willkommen zum 5. Teil der neuen marketingnow Serie:

„30 Dinge von Deine Kunden sich wünschen, dass Du sie wüßtest“

Hier gibt es kleine und manchmal große Dinge, die Du in Deinem Business umsetzen kannst, um Deine Kunden besser zu verstehen und so mehr zu verkaufen.

Heute etwas für alle, die Angestellte haben:

Deine Angestellten behandeln mich so, wie Du sie behandelst.



Gerade wenn Deine Angestellten mit Kunden in Kontakt sind, wird sich dort Dein Verhalten gegenüber Deinen Angestellten widerspiegeln. Unbequem, aber so ist es. ;-)

Es gibt 2 grundsätzliche Richtungen, wie Führungskräfte und Geschäftsführer Ihre Angestellten behandeln.

### 1. Sie halten sie klein

Mitarbeiter dürfen dann so gut wie keine eigenen Entscheidungen treffen - sie werden „an der kurzen Leine“ gehalten. Vorschläge und Verbesserungen sind nicht erwünscht. Die Mitarbeiter sollen einfach nur ihren Job machen und fertig.

Genau das tun sie dann auch: Ihren Job und fertig. Dort bekommt man als Kunde dann häufig Antworten wie:

„Da kann ich Ihnen nicht weiterhelfen.“

„Das ist bei Ihnen nicht vorgesehen.“

„Dafür bin ich nicht zuständig.“

*Nicht* sehr förderlich für mehr Umsatz. ;-)

## **2. Sie geben den Mitarbeitern Freiraum und fördern eigene Ideen**

Eine starke Führungspersönlichkeit zieht sich immer neue Führungspersönlichkeiten heran – nur schwache Persönlichkeiten halten Ihre Mitarbeiter klein.

Wenn Du starke Mitarbeiter hast, hat das für Dich den unglaublichen Vorteil, dass Du auf ein riesiges Potential an Ressourcen zugreifen kannst. Starke Mitarbeiter finden neue Wege. Wege, auf die Du selbst vielleicht gar nicht gekommen bist.

Du hast Menschen um Dich herum, die MIT DIR das gemeinsame Ziel erreichen wollen. Dem Kunden einen besseren Service zu geben - das Problem des Kunden zu lösen.

Und mehr zu verkaufen.

Hier bekommt man als Kunde dann eher zu hören:

„Sorry, ich kann dieses Problem jetzt nicht sofort für sie lösen. Aber ich kümmere mich darum und rufe Sie in 15 Minuten zurück. Ist das okay für Sie?“

„In Ihrem Paket ist diese Leistung nicht enthalten. Aber ich zeige Ihnen gerne Möglichkeiten wie sie mit einem kleinen Upgrade auf diese Leistung zugreifen können.“

„Da kann ich Ihnen persönlich nicht helfen - aber ich stelle sie grade zu einem Kollegen durch. Der ist Fachmann auf diesem Gebiet.“

Wenn Du Deine Mitarbeiter anders behandelst, heißt das ja nicht, dass die Probleme von Außen oder in der Struktur auf einmal weg sind. Aber es wird anders mit den Problemen umgegangen.

*Lösungsorientiert.*

*Kundenorientiert.*

Natürlich gibt es auch eine Menge dazwischen, doch Du verstehst, worauf ich hinaus will... ;-)

*Es macht Sinn, sich in die 2. Richtung zu bewegen.*

Deinen Mitarbeitern eigene Verantwortung und Entscheidungsfreiheit zu geben. Ihre guten Ideen aufzunehmen und - wenn passend - umzusetzen. Denn dann werden Deine Mitarbeiter Deinen Kunden von sich aus einen guten Service bieten.

Freundlichkeit lässt sich nicht „eindrillen“ - sondern nur wenn Du sie vorlebst, werden Deine Mitarbeiter sie nachleben.

**Wenn Du mehr verkaufen willst, dann behandle Deine Mitarbeiter so, wie Du Dir wünschst, dass mit Deinen Kunden umgehen.**

## Das Ego - Problem

Häufig sind Geschäftsführer - und auch Führungskräfte von 3 „bösen Geistern“ geplagt:

*„Alles hängt von mir ab.“*

*„Ich bin nicht gut genug.“*

*„Ich muss weiter kämpfen.“*

Grade der Punkt 2 „Ich bin nicht gut genug“ führt dazu, dass Vorschläge von Mitarbeitern zurück geschmettert werden. Denn wenn wir uns nicht gut genug fühlen, können wir nicht akzeptieren, dass jemand anders eine Idee hatte, auf die wir nicht selbst gekommen sind.

Damit kommt das Ego dann nicht klar.

## Ganz wichtiger Tipp:

Wenn Du mehr verkaufen willst, dann lass Dein Ego einfach mal zu Hause und höre Dir an, was Deine Mitarbeiter zu sagen haben.

Häufig sind sie „näher am Kunden“ - und haben praktische Ideen, wie Dein Kunde schneller, einfacher und unkomplizierter von A nach Z kommen kann.

## Was ist jetzt zu tun?

Werfe einen ganz ehrlichen Blick darauf:

Wie gehe ich mit meinen Mitarbeitern um?

Halte ich sie eher klein?

Oder fördere ich Ihr Wachstum und Ihre Ideen?

## **Marketing now!**

Erfolgreich Verkaufen - Gut Fühlen

<http://marketingnow.de>

---

Finde mindestens 3 Möglichkeiten, wie Du die Ideen Deiner Mitarbeiter besser fördern kannst.

Mach Dir klar, dass Du schon längst gut genug bist.

Auch wenn Dir jemand versucht, etwas anderes einzureden: Du bist schon gut genug.

Selbst wenn es Dinge gibt, die Du noch lernen und / oder verbessern kannst: Du bist jetzt schon gut genug.

**Akzeptier das.**

## **Du willst die ganze Serie haben?**

Vielleicht bist Du über Google oder einen Freund auf Facebook oder Google+ auf diese Seite gekommen.

*Warum nicht die ganze Serie lesen? ;-)*

Sie ist gratis und wenn Du ernsthaft ein Business betreibst, dann kann sie Dich weiter bringen.

Wenn Du Dich gleich hier unten einträgst, dann bekommst Du *zusätzlich* noch meine geheime Marketing Rolodex dazu. Darin verrate ich Dir all die Services, die ich nutze, um mein Geschäft erfolgreich zu betreiben.

Ich lasse Dir wichtige Grundlagen über erfolgreiches Verkaufen zukommen - und nach ein paar Tagen geht es auch schon los mit den 30 Dingen, von denen Deine Kunden sich wünschen, dass Du sie wüßtest.

Bist Du dabei?

Dann einfach hier eintragen:

Lass mir einen Kommentar da! :-)

Dein André