

Neukunden gewinnen und Kundenbeziehungen nachhaltig pflegen mit System

Kundenbeziehung vom Flirt bis zur Goldenen Hochzeit

von Thomas Müller, Geschäftsführer value!netzwerk GmbH

Die Sachbearbeiterin sieht auf einen Blick an ihrem Arbeitsplatz, welche Aufträge abgearbeitet und frei zur Berechnung sind. Der Verkauf erhält auf Knopfdruck eine Liste der Bestandskunden einer Branche, die das neue Produkt noch nicht kennen oder bestellt haben. Und die Geschäftsführung hat eine Liste von Kunden auf dem Schirm, bei denen es um komplexe Konzepte für die Außenwerbung geht. Bis zu einem derart integrierten Kontakt- und Kundenmanagement-System sind es nur wenige Schritte. Ob nun mit Karteikasten, Datentabelle, CRM- oder Branchensystem: Die systematische Vorgehensweise ist eine entscheidende Grundlage für erfolgreiche persönliche Beziehungen.

Eine Kundenbeziehung ist eine solche persönliche Beziehung: Der erste Eindruck entscheidet, man kommt in Kontakt, später baut sich Vertrauen auf. Und irgendwann ist dann vielleicht der Heiratsantrag dran. Doch damit endet die Beziehung nicht. Wer erfüllte Beziehungen möchte, füllt sie aktiv mit Leben – im Privaten wie im Geschäftlichen.

Firma	PLZ	Ort	Anschrift	Vorname	Nachname	JAHG	KID	Prod-Grp	Letzte Best.	Datum	LB	Tel
002 Dyming Technology GmbH	00441	Erudatal	Herr	Manuel	Ferrari	1978	Kundlich	PP F an	17.03.2010	04270194-1		
003 WPT/IN Rostumhof	70724	Prism am Oberrain	Herr	Georg	Turner	1970	Kundl	Banner	18.03.2010	0793914030-1		
004 ZF/IN Bülferle & Service GmbH & Co. KG	05720	Karlshof am Rhein	Herr	Dirk	Reinhold	1970	Kundlich	Tafel Banner	28.04.2010	02172094-4		
005 Julekitt GmbH	06927	Südring/Herzberg	Herr	Dirk	Reinhold	1970	Kundlich	Werbung/Foto	23.10.2009	07098723-1		
006 Winkler Kulture GmbH	00344	Kalkbreite	Herr	Edith	Lehmann	1970	Kundl	Banner	15.06.2009	021918023-1		
007 Business Application Research Center - BARC GmbH	00934	Vordring	Herr	Andreas	Lehmann	1970	Kundl	Banner	28.06.2009	047140889-1		
008 Wanzel IT GmbH & Co. KG	07929	Kudbeck + B 18	Herr	Andreas	Lehmann	1970	Kundlich	Banner	13.07.2009	047140889-1		
009 Weyer AG	07244	Kudbeck	Herr	Tobias	Lehmann	1970	Kundl	Banner	18.06.2009	04704303-2		
010 Auhorn GmbH	74638	Münster	Herr	Manfred	Lehmann	1970	Kundl	Banner	24.11.2010	08020094-6		
011 Blue Technology Informationsdienst AG	04420	Stiefenried / Mühlbach	Herr	Manfred	Lehmann	1970	Kundl	Banner	18.10.2009	022341403-1		
012 TSB Techno-Service GmbH	03002	Mühlbach	Herr	Manfred	Lehmann	1970	Kundl	Banner	27.11.2010	04818023-1		
013 TSB Informationsdienste AG	03002	Mühlbach	Herr	Manfred	Lehmann	1970	Kundl	Banner	13.06.2010	08048023-1		
014 Winkler GmbH	03440	Wiedringen	Herr	Rainer	Wiedring	1970	Kundl	Banner	28.03.2007	059462207-4		
015 Kautz AG GmbH	60764	Bismberg	Herr	Kurt	Wiedring	1970	Kundl	Banner	08.06.2009	040718761-1		
016 Sponny Anzeigebetrieb	04027	Kronberg	Herr	Kurt	Wiedring	1970	Kundl	Banner	11.06.2009	071919702-1		
017 Ditz-Roth-Zeyher-Werstatt-Hilmar GmbH & Co. KG	05548	Sartau	Herr	Kurt	Wiedring	1970	Kundl	Banner	26.03.2009	03099030-0		
018 SAK Datenbearbeitungs- und	06948	Münster	Herr	Wendel	Reinhold	1970	Kundl	Banner	03.07.2009	0804774-1		
019 SAPERON AG	70777	Baden	Herr	Heinz	Reinhold	1970	Kundl	Banner	17.12.2010	070215010-0		
020 W&K Bekleidung Einzelhand GmbH	06948	Münster	Herr	Wendel	Reinhold	1970	Kundl	Banner	08.06.2009	070912090-0		
021 Wingo	04219	Geislar	Herr	Thomas	Walt	1970	Kundl	Banner	14.02.2009	041721090-1		
022 Wiplich Software GmbH	04164	Oberring	Herr	Wolfgang	Walt	1970	Kundl	Banner	28.09.2007	071919702-1		
023 WIKABETA Energie & v. v. W&K	74770	Kudbeck	Herr	Andreas	Walt	1970	Kundl	Banner	29.06.2009	071919702-1		
024 SCHMIDT CAD/Technologien GmbH	04070	Cubang	Herr	Andreas	Walt	1970	Kundl	Banner	22.06.2007	04041033-0		
025 Kromann Druckerei GmbH	70344	Wiedringen	Herr	Wendel	Reinhold	1970	Kundl	Banner	08.06.2009	03491263-1		
026 Jensch & Kiers Computerdruck GmbH	71271	Stuttgart	Herr	Dirk	Jensch	1970	Kundl	Banner	18.10.2009	071919702-1		
027 Gierich Druckerei GmbH	71624	Kudbeck	Herr	Kurt	Wiedring	1970	Kundl	Banner	24.06.2009	021919702-1		
028 C&G Papierdruckerei GmbH	70722	Kudbeck	Herr	Dirk	Wiedring	1970	Kundl	Banner	04.03.2009	071919702-1		
029 Auhorn v.d. Brunn	03002	Mühlbach	Herr	Manfred	Lehmann	1970	Kundl	Banner	04.03.2009	071919702-1		

In der Kundenliste klaffen noch Informationslücken

Gerade in Kleinst- und Kleinunternehmen laufen Verkäufen und Kundenpflege eher nebenher. Auch in Verkaufsabtei-

www.fimor.fr



SIEBDRUCKRAKEL
RAKELSCHLEIFMASCHINEN
RAKELZUBEHÖR

HALL A1
BOOTH # 549



FIMOR SAS 210 rue du Polygone F-72058 LE MANS
T+ 33 (0)2 43 40 66 00 F+ 33 (0)2 43 40 00 95 email: serilor@fimor.fr



A	B	C	D
Kundeninformation akt. Auswahl: 98			
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100
101	102	103	104
105	106	107	108
109	110	111	112
113	114	115	116
117	118	119	120
121	122	123	124
125	126	127	128
129	130	131	132
133	134	135	136
137	138	139	140
141	142	143	144
145	146	147	148
149	150	151	152
153	154	155	156
157	158	159	160
161	162	163	164
165	166	167	168
169	170	171	172
173	174	175	176
177	178	179	180
181	182	183	184
185	186	187	188
189	190	191	192
193	194	195	196
197	198	199	200
201	202	203	204
205	206	207	208
209	210	211	212
213	214	215	216
217	218	219	220
221	222	223	224
225	226	227	228
229	230	231	232
233	234	235	236
237	238	239	240
241	242	243	244
245	246	247	248
249	250	251	252
253	254	255	256
257	258	259	260
261	262	263	264
265	266	267	268
269	270	271	272
273	274	275	276
277	278	279	280
281	282	283	284
285	286	287	288
289	290	291	292
293	294	295	296
297	298	299	300
301	302	303	304
305	306	307	308
309	310	311	312
313	314	315	316
317	318	319	320
321	322	323	324
325	326	327	328
329	330	331	332
333	334	335	336
337	338	339	340
341	342	343	344
345	346	347	348
349	350	351	352
353	354	355	356
357	358	359	360
361	362	363	364
365	366	367	368
369	370	371	372
373	374	375	376
377	378	379	380
381	382	383	384
385	386	387	388
389	390	391	392
393	394	395	396
397	398	399	400
401	402	403	404
405	406	407	408
409	410	411	412
413	414	415	416
417	418	419	420
421	422	423	424
425	426	427	428
429	430	431	432
433	434	435	436
437	438	439	440
441	442	443	444
445	446	447	448
449	450	451	452
453	454	455	456
457	458	459	460
461	462	463	464
465	466	467	468
469	470	471	472
473	474	475	476
477	478	479	480
481	482	483	484
485	486	487	488
489	490	491	492
493	494	495	496
497	498	499	500
501	502	503	504
505	506	507	508
509	510	511	512
513	514	515	516
517	518	519	520
521	522	523	524
525	526	527	528
529	530	531	532
533	534	535	536
537	538	539	540
541	542	543	544
545	546	547	548
549	550	551	552
553	554	555	556
557	558	559	560
561	562	563	564
565	566	567	568
569	570	571	572
573	574	575	576
577	578	579	580
581	582	583	584
585	586	587	588
589	590	591	592
593	594	595	596
597	598	599	600
601	602	603	604
605	606	607	608
609	610	611	612
613	614	615	616
617	618	619	620
621	622	623	624
625	626	627	628
629	630	631	632
633	634	635	636
637	638	639	640
641	642	643	644
645	646	647	648
649	650	651	652
653	654	655	656
657	658	659	660
661	662	663	664
665	666	667	668
669	670	671	672
673	674	675	676
677	678	679	680
681	682	683	684
685	686	687	688
689	690	691	692
693	694	695	696
697	698	699	700
701	702	703	704
705	706	707	708
709	710	711	712
713	714	715	716
717	718	719	720
721	722	723	724
725	726	727	728
729	730	731	732
733	734	735	736
737	738	739	740
741	742	743	744
745	746	747	748
749	750	751	752
753	754	755	756
757	758	759	760
761	762	763	764
765	766	767	768
769	770	771	772
773	774	775	776
777	778	779	780
781	782	783	784
785	786	787	788
789	790	791	792
793	794	795	796
797	798	799	800
801	802	803	804
805	806	807	808
809	810	811	812
813	814	815	816
817	818	819	820
821	822	823	824
825	826	827	828
829	830	831	832
833	834	835	836
837	838	839	840
841	842	843	844
845	846	847	848
849	850	851	852
853	854	855	856
857	858	859	860
861	862	863	864
865	866	867	868
869	870	871	872
873	874	875	876
877	878	879	880
881	882	883	884
885	886	887	888
889	890	891	892
893	894	895	896
897	898	899	900
901	902	903	904
905	906	907	908
909	910	911	912
913	914	915	916
917	918	919	920
921	922	923	924
925	926	927	928
929	930	931	932
933	934	935	936
937	938	939	940
941	942	943	944
945	946	947	948
949	950	951	952
953	954	955	956
957	958	959	960
961	962	963	964
965	966	967	968
969	970	971	972
973	974	975	976
977	978	979	980
981	982	983	984
985	986	987	988
989	990	991	992
993	994	995	996
997	998	999	1000

Eine Produkt Pivot-Tabelle verknüpft unterschiedliche Parameter – hier zum Beispiel Postleitzahl und -Gruppe.

lungen größerer Unternehmen bleibt die gute Kundenbeziehung oft dem Zufall überlassen. Systematisches Vorgehen ermöglicht es, Aufgaben besser zu verteilen – intern und extern.

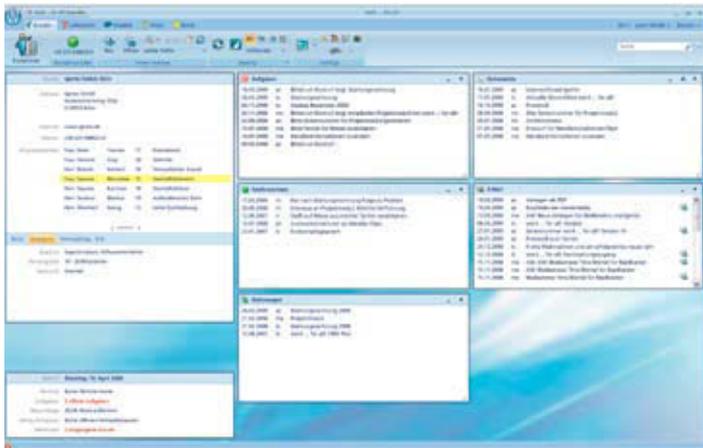
Brautschau und Mitgift

Vielleicht erinnern Sie sich noch an die Werberituale in der Jugend – etwa auf Partys. Manchmal war die Auswahl verwirrend vielfältig oder eben frustrierend mager. Vielleicht haben Sie sich klar auf eine Person konzentriert oder versucht mehrere Optionen warm zu halten. Dies sind erste Indizien für das individuelle Verkaufsverhalten.

Im Unternehmen helfen eigene Erfahrungen und ein erster Blick in die Adresskartei: Welche Kunden habe ich? Was weiß ich über sie? Welcher Kundentyp kauft welchen Artikel? Wo sind meine Kunden? Wer sind meine Ansprechpartner? Nach welchen Kriterien kann ich sie einteilen? Zum Beispiel Region, Branche, Unternehmensgröße oder Jahresumsatz. Oder noch feiner nach Aufträgen pro Jahr, Volumen je Auftrag sowie bestellten Produkten oder Produktgruppen.

Wer seine Bestandskunden kennt, ist an den Neukunden schon einen Schritt näher dran. Eine Aufteilung der Bestandskunden in Gruppen schärft nicht nur den Blick auf offenes Potenzial, sondern ermöglicht auch die zielgerichtete Ansprache. Vergleichen Sie einmal zwei der oben genannten Parameter (s. Abbildungen). Vielleicht fällt dann schon auf, welcher Kunde ein bestimmtes Produkt noch nicht bestellt hat. Oder, wer eigentlich nach Branche und Unternehmensgröße mehr Bedarf haben müsste. Ziel ist hier, eine individuelle Ausrich-

A	B	C	D	E	F	G	H
Kundeninformation akt. Auswahl: 98							
1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	32
33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54	55	56
57	58	59	60	61	62	63	64
65	66	67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88
89	90	91	92	93	94	95	96
97	98						



Auf einen Blick liefert work...for all!-CRM wichtige Zusatzinformationen zum gewählten Kunden.

trivial ist, empfiehlt sich der direkte Sprung zu Adressverwaltungs- oder besser noch CRM-Systemen.

Diese Systeme zeigen Unterneh-

mentlich in Ihr Notizbuch – oder heute in den PDA, Mobil- oder i-Phone?

Die Pflege der Kundendaten gehört zur obersten Disziplin der Beziehungspflege. Aktuelle Daten sind ein Muss für wirtschaftlichen Erfolg und Kundenzufriedenheit – gleichgültig welches Werkzeug man zur Datenverwaltung verwendet. Für Einzelunternehmer würde theoretisch der Karteikasten genügen. Heute ist wohl eine Adressdatenbank das Mindeste. Elementar wichtig ist die eine, einzige und zentrale Datenbasis. Sie ist das Fundament, auf dem alle weiteren Informationen fußen, für weitere Aktivitäten oder Exporte in andere Systeme und Datenformate. Wer mag denn noch länger Jahr für Jahr erneut die Liste der Weihnachtsgeschenke manuell mit seinem Notizbuch abgleichen?

Ob nun Excel oder kostenloses Open-Source-Pendant: Bis zu eintausend Datensätze lassen sich noch einigermaßen in einer Tabellenkalkulation verwalten. In der Abbildung sehen Sie eine beispielhafte Adressliste mit Ansprechpartnern und (nicht sichtbaren) Kontaktinformationen. Zusätzlich enthält sie spezifische Informationen wie: Anzahl Aufträge, Kontakt-Qualität, Produktgruppe sowie Produkt und Datum der letzten Bestellung. Mit der Auto-Filterfunktion in Excel lässt sich die Liste schnell einschränken oder sortieren. Die Möglichkeiten in derartigen Adress-Tabellen enden, wenn die Beziehungen komplexer werden. Etwa wenn viele Kontakt- und Auftragsinformationen, Abteilungen, Ansprechpartner oder Lieferanschriften hinzukommen. Bei vielfältigen Daten- und Kundenbeziehungen helfen Datenbanken, die diese Beziehungen abbilden können: Relationale Datenbanken. Da deren Einrichtung nicht

mens- und Ansprechpartner-Daten auf einen Blick, gekoppelt an zusätzliche Informationen zu Informations-, Werbebrief oder E-Mail-Kampagnen. Sie zeigen auch die wichtigen Informationen zum Beziehungsleben. Diese Investition sichert, dass essenzielles Kundenwissen im Unternehmen bleibt – auch, wenn der Spitzenverkäufer zu einem Wettbewerber wechselt.

Wer zusätzlich noch die lebenden Daten des Produktionsalltags unterbringen möchte, muss noch einen Schritt weitergehen. Hinter der Abkürzung ERP verbirgt sich die voluminöse Bezeichnung »Enterprise Resource Management«. Gemeint ist, dass auch Bestands- und Auftragsdaten mit Kunden und Lieferanten verknüpft werden können. Um so – und damit wären wir wieder beim Thema – Erkenntnisse abzuleiten, die den Verkauf beflügeln.

Erste und nächste Schritte

Wie kommen nun kleinste und kleine Unternehmen näher an dieses hehre Ziel? Ein Beispiel ist die Symbiose zweier deutscher Produkte, die sich für die Branchen Siebdruck, Außenwerbung und Large Format Digitaldruck miteinander verheiraten lassen. Die Software der Bremer Apartmedia liefert die branchenspezifischen Informationen an das ERP-/CRM-System »work...for all!«, das in Köln entwickelt wird. Diese gelungene Kombination versorgt den Verkauf bei Siebdruck-, Digitaldruck- und LFP-Dienstleistern mit den notwendigen Kundeninformationen.

Eine gute Beziehung lebt von Wissen und Intuition, vom Zuhören und sich selbst äußern. Auch im Beziehungsalltag tun wir uns manchmal schwer mit der Verständigung. Wer erst Blumen mit heimbringt, wenn er



SACHSEN FAHNEN

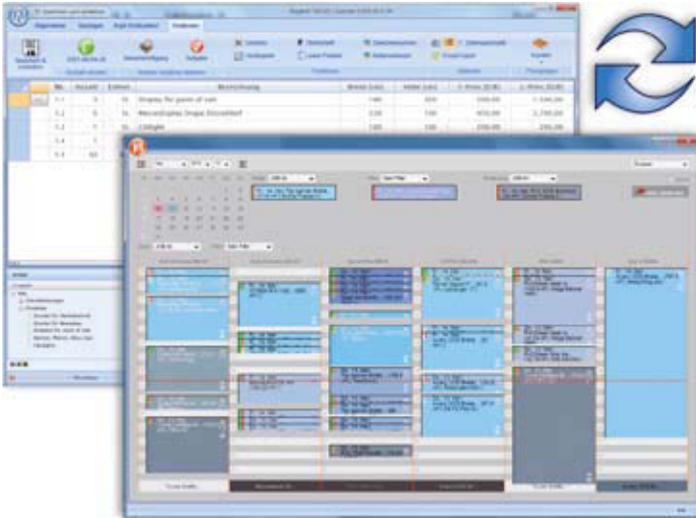


Varioform Cube

Sitzgelegenheit
Gestaltungselement



Sachsen Fahnen GmbH & Co. KG
Telefon 03578 359-0
www.sachsenfahnen.de



work...for all!-CRM und ProjectTrac-Branchensoftware tauschen Auftrags-/Kunden-Informationen aus.

dazu aufgefordert wurde, verschenkt den Überraschungseffekt. Und wer eine erfüllte Beziehung voller knisternder Erotik führen möchte, sollte sich beizeiten die entsprechende Garderobe zu- oder die Socken ablegen. Ähnlich engagiert sollte man sein, wenn man Kundenbeziehungen beleben möchte. Es beginnt mit dem Wollen, doch dann kommt das Tun.

CRM im Verkaufs- und Geschäftsalltag heißt nicht, dass Sie wissen, dass ihr Ansprechpartner Golf spielt. Das hätten Sie vermutlich auch so geschafft. Viel wichtiger ist es zu wissen, wie viele unterschiedliche Kommunikationsaktivitäten gelaufen sind – oder eben nicht. Dies ermöglicht, meinen Ansprechpartner wirklich zu begeistern. Zum Beispiel in dem man ihm ein überraschend passendes Angebot unterbreitet. Vielleicht sogar, bevor er selbst wusste, dass er dies benötigt.

Kunden zu gewinnen und Kundenbeziehungen erfolgreich zu pflegen lebt von zwei Komponenten: Zum einen von der systematischen Vorgehensweise, die sicherstellt, dass Ihnen nichts entgeht. Zum anderen von ihrer Individualität. Für Letzteres ist jedes Unternehmen, dessen Eigner oder Führung zuständig. Weitere Artikel dieser Serie sollen die einzelnen Schritte und Disziplinen auf dem Weg zum Erfolg detaillierter beleuchten. Nennen Sie uns Ihre Wünsche (siehe unten).

Mehr zum Thema...

Wollen Sie in SIP mehr zum diesen Thema lesen? Auf der unten aufgeführten Website finden Sie weiterführende Informationen. Und dort können Sie uns Ihre Meinung sagen! Wählen Sie einfach aus was Sie interessiert:

www.value-netzwerk.info/613

STAHL'S EUROPE
a GrupaSTYHL company

NEU

Get the future: **FUSION™**
made by **Hobronb**
a GrupaSTYHL company

Wegweisend im Design!

Erste Presse weltweit mit Touch-Screen Technologie!

Als Swinger- & Drawpresse einsetzbar!

CE
Patentiert / schwebende Patente

Besuchen Sie uns auf der FESPA 2010 in München:
Halle A2, Stand 120.
Wir freuen uns, Ihnen unsere Neuheiten präsentieren zu dürfen!

STAHL'S Europe GmbH • Dieselstr. 62 • D-66763 Dillingen
Tel: +49 (0) 68 31/97 33-0 • Fax: +49 (0) 68 31/97 33 45
info@stahls.de • www.stahls.de

Der Autor

Der 50-jährige Thomas Müller ist Coach, Consultant und Mediator für die Kreativ-, Kommunikations- und Medienproduktions-Wirtschaft sowie Geschäftsführer der value!netzwerk gmbh düsseldorf und Herausgeber von pdfzone.de.



value!netzwerk gmbh
www.value-netzwerk.de