

## Neukunden gewinnen - Verpflichtung oder auch Spaß?

Für nahezu jedes Unternehmen ist Neukundengewinnung genauso ein Dauerthema wie die Kundenbindung. Gerade die Neukundengewinnung ist zu Recht ein Dauerthema, denn sie ist die Grundlage für die erfolgreiche Entwicklung eines Unternehmens.

Im Harvard Business Review wurde eine Analyse erörtert, dass jedes Unternehmen im Durchschnitt 15 - 30% seiner Kunden verliert! Die Frage ist natürlich warum - da ein bestehender Kunde ja viel leichter zu halten ist, als einen neuen zu akquirieren.



Bei der Neukundenakquisition gibt es zwei wesentlich zu berücksichtigende Aspekte:

1. Die Quote der Neukundenakquisition muss natürlich größer sein als die Quote durch Kundenverluste
2. Die Kundenbindung - und der Lebenszyklus des Kunden mit dem entsprechenden Kundenwert.

Auf der einen Seite sinkt in vielen Fällen die Loyalität der Kunden bei gleichzeitigem Ansteigen der Ansprüche. Auch durch das Internet werden die Märkte transparenter. Das Internet begleitet jede Kaufentscheidung bereits zu mehr als 80%. Die Information der Kunden wird wesentlich besser!

Welche Möglichkeiten habe ich im Verkauf mit diesen neuen Herausforderungen umzugehen?

Ein Punkt ist sicher der Verkäufer mit hoher sozialen, emotionalen sowie Fachkompetenz - Verkäufer die bereit sind sich laufend beruflich und persönlich weiterzuentwickeln. Dies gepaart mit guter Abschlusskompetenz sind wesentliche Faktoren für den Erfolg.

Warum ist es für viele so schwer, den inneren Schweinehund zu überwinden und neue Kunden zu akquirieren? Neben dem Zeitaufwand Neukunden zu gewinnen ist es erforderlich eine Fülle von Informationen einzuholen wie den richtigen Ansprechpartner, die Firmenkultur uvm.

Wie gehe ich auf einen neuen Kontakt zu? Wird er mich ablehnen, als lästig empfinden, "Nein" sagen? Die häufigste Ursache dieser Unsicherheit ist die Angst zu versagen oder abgelehnt zu werden und dass Angst gleichzeitig lähmt ist bereits hinlänglich bekannt.

Wie agieren nun Spitzenverkäufer?

Diese haben Spaß neues zu Entdecken und sie lieben das Gefühl Erfolg zu haben. Diese innere Energie kennen wir von uns als Kind - und motivierte Verkäufer zeichnet diese Energie ebenso aus. Sie kennen das Gefühl des Erfolges, wenn sie einen neuen Kunden gewinnen.