Kunden an den Tisch

Wunschträume von Verkäufern

„Wenn ich erst mal am Tisch des Kunden sitze, dann bin ich in meinem Element. Dann kann ich alle meine Argumente und Vorteile darlegen und bekomme auch den Auftrag. Aber wie komme ich an diesen Tisch?“ Dieses Zitat von vielen Verkäufern zeigt eine Misere, die oft zu wenig beachtet wird: Die Schwierigkeit, im Vorfeld einer Kundenbeziehung Bedarfswünsche zu wecken, die zu einem Verkaufsgespräch und damit auch zu einem Geschäft führen können, ist allgegenwärtig. Es ist aber auch die häufigste Ausrede, wenn ein Verkäufer erklären muss, warum es in seinem Verkaufsgebiet nicht so richtig vorwärts geht: „Die anderen sind schuld, ich würde ja, aber keiner will mit mir sprechen.“

Bedarf entsteht zumeist nicht von selbst

Bedarfswünsche entstehen durch Bedarfsweckung. Dies durch einen Verkäufer zu realisieren ist in der Regel viel zu teuer, denn er müsste viele Menschen besuchen oder anrufen, um festzustellen, ob der ein oder andere an seinem Produkt Interesse hat. Funktionieren kann dies nur bei Produkten die fast jeder braucht; man erlebt so etwas mehr oder weniger erfolgreich immer wieder bei Telekommunikations- oder Energieprodukten. Bedarfsweckung macht dagegen Sinn bei bestehenden Kunden und neuen Produkten, weil hier schon eine Kundenbeziehung besteht, auf der man aufbauen kann.

Kontakte aus Werbung

Klassischerweise sollten Anstöße zu neuen Kontakten aus Werbung und Öffentlichkeitsarbeit entstehen. Jedes Werbeinstrument wirkt, wenn es bei den richtigen Zielgruppen kontinuierlich mit den richtigen Argumenten eingesetzt wird. Leider ist es häufig so, dass Vertrieb und Werbung zu wenig miteinander kommunizieren. Die Werbung kennt nicht die Bedürfnisse und Aufgabenstellung des Vertriebs und kann dementsprechend keine gezielten Maßnahmen durchführen. Der Vertrieb ist in die Entwicklung von Werbeaktivitäten zu

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de

wenig eingebunden und kann sich so mit den Aktionen nicht identifizieren. Die Aussage beim Kunden „Ich weiß auch nicht, was unsere Firma sich da wieder mit der neuen Broschüre verzapft hat“ oder das bewusste Gegenarbeiten ist gar nicht so selten im Geschäftsleben anzutreffen. Hinzu kommt, dass gerade kleine und mittlere Unternehmen sehr wenig Geld in Werbung investieren oder investieren können und somit hier auch wenig Erfolg erzielen.

Keiner will mit mir sprechen

Wer die Verantwortung zur Neuanbahnung von Geschäftskontakten auf die Werbung schiebt, macht es sich zu leicht. Auch der direkte Verkauf hat vielfältige Möglichkeiten, Kontakte zu generieren. Da ist zum einen die klassische Form des Empfehlungsmarketing, bei dem man sich von seinem Kunden Empfehlungen und Referenzen holt und nach potentiellen Kunden unter seinen Geschäftsfreunden fragt. Zum anderen sind es die Informations- und Wertschöpfungsnetzwerke, die zu neuen potentiellen Kunden führen. Informationsnetzwerke sind virtuelle (z.B.: Xing, WKW oder LinkedIn) oder physische (öffentliche Veranstaltungen für Unternehmer durch IHK oder die Kommunen) Treffen, auf denen Menschen zusammenkommen und sich austauschen. Bei Wertschöpfungsnetzwerken schließen sich Unternehmen enger zusammen, um zusammen einen Markt zu bearbeiten. Darüber hinaus bieten Vortragsveranstaltungen oder soziale Projekte Möglichkeiten, potentielle Kunden kennen zu lernen.

Wenn es trotzdem nicht klappt

Wenn die Generierung von neuen Kontakten trotz der beschriebenen Maßnahmen nicht klappt, sollte man die Kontinuität seiner Maßnahmen überprüfen, Wer gleich bei der ersten Anzeige, dem ersten Direktmail, dem ersten Netzwerktreffen einen potentiellen Neukunden findet, hat das große Los gezogen. Allen anderen sei gesagt, dass nur Kontinuität Erfolg bringt. Man braucht dazu eine große Dosis Geduld, um den Erfolg seiner Mühen abwarten zu können, auch wenn es manchmal recht trostlos aussieht.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de