

100 Tipps für Unternehmer

1. Begrüßen Sie Ihre Kunden herzlich. Dies sollte sich durch das ganze Unternehmen ziehen – von einem ersten Telefonanruf, über die Ankunft des Kunden^{*)} bis zum persönlichen Betreuung und zur Verabschiedung.

Notizen:

2. Hören Sie Ihren Kunden intensiv und voller Empathie zu. Wenn Sie nicht „hören“, was sie Ihnen erzählen und was Ihre Bedürfnisse sind, schrecken Sie sie von Anfang an ab.

Notizen:

3. Kommen Sie den Bedenken der Kunden zuvor, noch ehe sie geäußert werden. Wenn Sie Ihre Kunden in ihren unausgesprochenen Ängsten bestätigen, gewinnen Sie einen dankbaren Kunden, noch bevor Sie angefangen haben ihn zu behandeln.

Notizen:

4. Beziehen Sie Ihre Kunden in den Verkaufs- und/oder Dienstleistungsprozess mit ein. Indem Sie die Optionen und Konsequenzen erläutern und erklären verbessern Sie Ihre Beziehung unschätzbar.

Notizen:

5. Antworten Sie direkt auf die ausgesprochenen Ängste und Befürchtungen Ihrer Kunden – auch wenn Sie mit den Gedanken woanders sind. Es wird sie bestätigen und ihnen helfen sich zu entspannen.

Notizen:

6. Sprechen Sie klar und einfach und vermeiden Sie jegliches Fachjargon wenn Sie sich mit Ihren Kunden unterhalten. Es wirkt nicht nur abweisend sondern auch arrogant, sich in Worten zu unterhalten, die der Kunde nicht verstehen kann. Fachjargon dürfte viel öfter der Feind einer guten Kommunikation sein, als dass er sie fördert.

Notizen:

7. Binden Sie Ihre Teammitglieder in das Kommunikations-Training mit ein. Ihre Kunden werden davon profitieren und Ihr Unternehmen genauso.

Notizen:

8. Merken Sie sich etwas einzigartiges und persönliches von dem letzten Kontakt mit jedem Kunden. Es beeindruckt sie stark und bestätigt sie in Ihrer Wahrnehmung, dass Sie sie als Individuum betrachten.

Notizen:

9. Denken Sie daran, dass die Kunden mit den Füßen abstimmen werden. Ihre Zufriedenheit sichert Ihnen das Einkommen.

Notizen:

10. Bauen Sie ein tiefes Vertrauensverhältnis zu Ihren Kunden auf. Das garantiert Ihnen, dass sie unverzüglich jegliche Vorbehalte äußern. Zweifel ist der Katalysator für Verbitterung.

Notizen:

11. Versichern Sie sich, dass Ihre Kunden verstehen und Ihnen glauben, dass ihre Sicherheit, ihr Komfort und ihre Zufriedenheit an erster Stelle für Sie stehen.

Notizen:

12. Achten Sie die vereinbarten Termine. Jeder wird eine gelegentlich Verschiebung von 5 oder 10 Minuten verstehen. Aber ständige Verspätungen oder lange Wartezeiten werden Ihre Kunden sehr schnell verschrecken.

Notizen:

13. Erziehen Sie Ihre Kunden. Freundschaftliche Hilfe und Begleitung bei den vereinbarten Projekten und Maßnahmen, wie auch Hinweise auf mögliche zukünftige Problembereiche werden nur selten zurückgewiesen.

Notizen:

14. Ermutigen Sie Ihre Kunden, Ihnen ehrliches Feedback zu jedem Aspekt Ihres Unternehmens zu geben. Sie können nur das verbessern, was Sie kennen. Sie können dieses Feedback durch Gespräche wie auch durch schriftliche Umfragen bekommen.

Notizen:

15. Lösen Sie Probleme, so schnell es geht. Ein negatives Erlebnis kann durch eine geschickte und angemessene Reaktion in ein positives Erlebnis verwandelt werden. Sie würden vielleicht keine zweite Chance bekommen.

Notizen:

16. Erbringen Sie beständig eine hohe Qualität – sowohl im Service als auch handwerklich. Letzten Ende hängt Ihr Ruf und Ihr Erfolg davon ab – ebenso wie die Anzahl der Empfehlungen, die Sie von begeisterten Kunden bekommen.

Notizen:

17. Haben Sie den Mut, zu Ihrer Einzigartigkeit und dem besonderen Charakter Ihres Unternehmens zu stehen. Nichts überzeugt auf Dauer stärker als Authentizität.

Notizen:

18. Geben Sie Ihren Kunden gute Gründe, bei Freunden und Kollegen über den hohen Standard Ihrer Arbeit zu schwärmen. Persönliche Empfehlungen sind wertvoller als 100 Anzeigen.

Notizen:

19. Machen Sie niemals abschätzige Bemerkungen über einen Kunden in Gegenwart eines anderen Kunden. Dies wäre ein sicherer Weg, Ihre Kunden abzuschrecken.

Notizen:

20. Stellen Sie sicher, dass die Kunden niemals für einen längeren Zeitraum allein in Ihrem Unternehmen gelassen werden. Dies könnte die ansonsten positive Erfahrung zerstören, sie würden sich evtl. ängstlich und nicht umsorgt fühlen.

Notizen:

21. Bauen Sie eine lebenslange Kundenbeziehung auf und pflegen Sie diese. In späteren Jahren werden Sie (fast) nur noch gute Freunde treffen.

Notizen:

22. Nehmen Sie regelmäßig mit Ihren Kunden Verbindung auf. Denken Sie über einen Flyer oder Newsletter nach, um sie daran zu erinnern, wie gut Ihr Service und Ihre Unternehmen ist. Sie können Ihre Kunden über besondere Angebote informieren und sie ermutigen, sie weiterzuempfehlen.

Notizen:

23. Prüfen Sie das Ambiente Ihrer Wartezone – ist sie zu kalt, zu heiß, zu laut? Gibt es dort frischen Kaffee, Tee oder Wasser? Wie können Sie den Aufenthalt für Ihre Kunden so erfreulich wie möglich gestalten?

Notizen:

24. Ermuntern Sie Ihre Empfangsdamen freundlich und herzlich zu sein. Deren Verhalten prägt das Klima in der Wartezone – eine fröhliche persönliche Atmosphäre erleichtert eine vergnügte Ablenkung.

Notizen:

25. Beantworten Sie das Telefon in Ihrer Unternehmen auf eine professionelle freundliche Art und Weise. Lassen Sie niemals einen Kunden über einen längeren Zeitraum in der Leitung „schmoren“ und stellen Sie sicher, dass die Kunden immer mit Namen begrüßt werden. Der Anrufbeantworter sollte nur außerhalb der Unternehmenstunden laufen.

Notizen:

26. Empfehlen Sie alle Kunden an Kollegen weiter, denen Sie nicht umgehend und sicher weiterhelfen können. Riskieren Sie es nicht, am Ende einen unzufriedenen Kunden zu haben.

Notizen:

27. Pünktlichkeit wird von jedem geschätzt, besonders von Geschäftsleuten, die wie Sie oft selber unter starkem Zeitdruck stehen. Schaffen Sie es, ihre Kunden nicht warten zu lassen.

Notizen:

28. Entwickeln und implementieren Sie praktikable Systeme und Verfahren für alle Bereiche Ihrer Unternehmen, vom Anrufbeantworter, über das Verschicken von Rechnungen bis zum Umgang mit Beschwerden. Und sorgen Sie dafür, dass sich alle jederzeit danach richten.

Notizen:

29. Sorgen Sie dafür, dass Aufzeichnungen und Unterlagen sorgfältig und genau sind, nachlässiges Arbeiten wird dann schnell erkannt.

Notizen:

30. Erlauben Sie Ihren Kunden **einen** nicht eingehaltenen Termin (als Ausnahme). Sollte es noch einmal vorkommen, stellen Sie diesen Termin in Rechnung. Geht ein Kunde rücksichtslos mit Ihrer Zeit um, muß er daran erinnert werden, dass diese Zeit wertvoll ist und entsprechend geschätzt werden sollte.

Notizen:

31. Schreiben Sie ein Handbuch, in denen alle Unternehmens-Routinen und -Verfahren festgehalten sind.

Notizen:

32. Investieren Sie in die Anstellung einer außergewöhnlichen persönlichen Assistentin, damit die sich um all die Verwaltungsangelegenheiten Ihres Unternehmens kümmern kann. Sie oder er wird ein wichtiger Baustein Ihres Erfolges sein.

Notizen:

33. Entwerfen Sie eine begeisternde Vision für Ihr Unternehmen und teilen Sie diese mit Ihrem Team, damit jeder in die zukünftige Entwicklung der Unternehmen voll eingebunden ist, und diese voll unterstützt.

Notizen:

34. Entwerfen Sie ein Menü, das alle Kunden über Ihre Service-Leistungen informiert. Führen Sie einen bestimmten Zeitpunkt ein, an dem jemand aus Ihrem Team die möglichen Optionen mit dem Kunden bespricht.

Notizen:

35. Bieten Sie einen vielfältigen Betreuungs-Plan, den Sie mit Ihrem Kunden regelmäßig besprechen. Diese sollte kurz- mittel und langfristige Ziele enthalten, sowie ein Mission-Statement über Ihre Unternehmen.

Notizen:

36. Erleichtern Sie es neuen Kunden, ihren ersten Termin zu bekommen. Rationalisieren Sie Ihr System so, dass Sie sich Zeit für neue Kunden reservieren.

Notizen:

37. Erleichtern Sie es Ihren Kunden, Sie weiterzuempfehlen. Lassen Sie schriftliche Unterlagen erstellen, die die Kunden ihren Freunden und Bekannten weitergeben können. Dies könnte eine Broschüre sein, eine Empfehlungs-Karte oder eine kleine gedruckte Einladung für ein kostenloses Checkup mit Beratung.

Notizen:

38. Zeigen Sie jedem der Sie weiterempfiehlt, ihre Dankbarkeit. Bieten Sie evtl. eine kleine Belohnung oder ein Geschenk an – die Geste zählt. Bedanken Sie sich für jede Empfehlung.

Notizen:

39. Bauen Sie für diese kleinen (nach außen überraschenden) Gesten eine System auf und stellen Sie dadurch sicher, dass diese Gesten immer eingehalten werden.

Notizen:

40. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie einen guten Überblick über die Entwicklung Ihrer Unternehmen haben. Ihr Enthusiasmus wird Vertrauen und Zuversicht erzeugen.

Notizen:

41. Halten Sie regelmäßige Strategie-Meetings mit Ihrem Team.

Notizen:

42. Bauen Sie mit mindestens sechs einflußreichen Personen eine anhaltende Beziehung auf und pflegen Sie diese. Menschen, die Ihre Arbeit schätzen und die in der Position sind, Ihnen viele Empfehlungen zu geben.

Notizen:

43. Gute Ausrüstung ist die Grundlage für einen reibungslosen Ablauf. Fehlerhafte und störungsanfällige Ausrüstungen erzeugen Mißtrauen bei Kunden. Kaufen Sie das Beste, es spricht für Ihre Management-Qualität.

Notizen:

44. Halten Sie den Empfangsbereich, die Büros, evtl. Werkstatträume und alle anderen Bereiche Ihrer Unternehmen absolut sauber.

Notizen:

45. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Unternehmen pulsiert und voller Leben ist, sodaß Sie sie jederzeit verkaufen könnten. Man kann niemals wissen, wann Sie das Potential des Verkaufs realisieren möchten.

Notizen:

46. Beobachten Sie die Entwicklung jedes Wettbewerbers in Ihrer Umgebung. Isolation könnte konterproduktiv sein – Wachsamkeit könnte sich in einen Vorteil verwandeln.

Notizen:

47. Beschäftigen Sie andere Experten um Ihr Geschäft zu verstärken. Ob es nun der Banker ist, der Anwalt oder Ihr Steuerberater – jeder wird das Fundament Ihrer Unternehmen verstärken.

Notizen:

48. Zahlen Sie Ihre Rechnungen pünktlich oder eher zu früh.

Notizen:

49. Halten Sie Ihre Buchhaltung auf dem Laufenden oder nutzen Sie einen exzellenten Buchhaltungs-Service. Verschaffen Sie sich bis zum 15. eines jeden Monats einen guten Überblick über Ihre Finanzen.

Notizen:

50. Stimmen Sie Ihre Bankkonten regelmäßig ab. Sorgen Sie dafür, dass Sie mit allen Steuern auf dem laufenden sind.

Notizen:

51. Pflegen Sie Ihr Mahnwesen, verringern Sie systematisch Ihre Forderungsausfälle.

Notizen:

52. Formulieren Sie in Ihrem Team ein gemeinsames Verständnis des Wertes Ihrer Leistungen und des Sinn Ihrer Unternehmens. Schreiben Sie ein Mission-Statement für Ihr Unternehmen und hängen Sie dieses aus.

Notizen:

53. Jedes Team ist nur so stark , wie sein schwächstes Glied. Trainieren Sie alle Mitarbeiterinnen, Ihren Kunden in einer wohlthuenden, einfühlsamen Art und Weise zu begegnen, sei es am Telefon, an der Rezeption oder bei der Betreuung.

Notizen:

54. Stellen Sie sicher, dass jeder in Ihrem Team das Konzept der Zusatzleistungen versteht und sie sich ständig bemühen, die „Extra-Meile“ für den Kunden zu gehen.

Notizen:

55. Schaffen Sie ein schnelles und leicht zu nutzendes Referenz-System, um den Fortschritt in Ihrer Unternehmen zu messen und zu bewerten. Die Selbsteinschätzung ist das Gewissen des Fortschritts.

Notizen:

56. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Team stolz ist für Sie zu arbeiten, weil sie fähig, motiviert und voll integriert sind.

Notizen:

57. Lassen Sie sich von einem Coach oder Mentor helfen.

Notizen:

58. Widerstehen Sie der Versuchung, sich bei Kollegen zu beschwerten, zu jammern oder über andere zu schimpfen, wenn es mal nicht so gut läuft. So können Sie kein unterstützendes Team geschlossen hinter sich bringen.

Notizen:

59. Achten Sie sehr stark darauf, nur solche Menschen in Ihr Team zu holen, die sehr kompetent auf ihrem Bereich sind und sich nicht scheuen hart zu arbeiten um damit ihren Beitrag zum Teamgeist und der Entwicklung Ihrer Unternehmen beizutragen.

Notizen:

60. Führen Sie eine drei- bis sechsmonatige Probezeit für jede neue Mitarbeiterin ein. Am Ende dieser Probezeit sollte klar sein, ob die Ihr Team bereichern oder eher behindern.

Notizen:

61. Klären Sie mit Ihren Teammitgliedern die genauen Rollen und Verantwortungsbereiche, die jeder von Ihnen übernimmt – sowohl persönliche Bereiche, als auch solche, die Teil des Teams sind.

Notizen:

62. Strukturieren Sie Ihr Team so, dass klare Verantwortungsbereiche geschaffen werden. Überlappungen und Doppelarbeit schaffen nur Verwirrung.

Notizen:

63. Ermutigen Sie Ihre Teammitglieder in eigener Verantwortung ihre Aufgabenbereiche zu erfüllen und sich selbst für einen effektiven Ablauf einzusetzen.

Notizen:

64. Berücksichtigen Sie flexible Arbeitsmöglichkeiten für die Mitarbeiterinnen mit familiären Verpflichtungen. Sie können am Besten arbeiten, wenn Sie den Kopf von privaten Sorgen frei haben.

Notizen:

65. Investieren Sie in die Zukunft Ihres Team wie auch in Ihre eigene – indem Sie die Fortbildung und das Erlernen neuer Fähigkeiten fördern und erleichtern. Je mehr Sie „reinstecken“, je mehr können Sie rausholen.

Notizen:

66. Seien Sie sensibel für Rivalitäten innerhalb des Teams, seien Sie gleichermaßen freizügig zu allen und vermeiden Sie es jemanden zu bevorzugen.

Notizen:

67. Verstecken Sie sich nicht in der Isolation Ihres Büros. Kommunizieren Sie offen und jederzeit mit Ihrem Team. Halten Sie regelmäßige Team-Meetings, die produktiv sind und an denen alle Team-Mitglieder teilnehmen.

Notizen:

68. Bezahlen Sie Ihre Mitarbeiter gut und bieten Sie einen Bonus, wenn die Ziele am Jahresende erreicht werden. Investieren Sie in ihre Loyalität und dafür das es sich für Ihre Mitarbeiter lohnt, sich für Ihren Erfolg voll einzusetzen.

Notizen:

69. Anreize zur Förderung einer „Wachstums-Mentalität“ innerhalb des Teams lohnen sich. Beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter an Ihrem Erfolg.

Notizen:

70. Ermutigen Sie alle zu gegenseitigem Respekt.

Notizen:

71. Eine etwas mehr formalisierte Analyse der Hoffnungen und Ambitionen Ihrer Team-Mitglieder, regelmäßig durchgeführt, wird Ihnen rechtzeitige Hinweise auf mögliche Probleme und Schwierigkeiten geben.

Notizen:

72. Besuchen Sie Veranstaltungen hin und wieder auch als Gruppe. Sich auch einmal in einem anderen Umfeld zu begegnen fördert den Teamgeist und hat einen sehr positiven Einfluß auf das Wirgefühl.

Notizen:

73. Seien Sie offen für Empfehlungen von außen. Ein Berater oder Coach kann oft neue Perspektiven und Ideen bringen, um die Effektivität Ihrer Unternehmen weiter zu erhöhen.

Notizen:

74. Binden Sie Ihre Team-Mitglieder in regelmäßige Rollenspiele ein. Dies sorgt dafür, dass Ihre Kunden den Besuch bei Ihnen reibungslos erleben und in positiver Erinnerung behalten.

Notizen:

75. Hängen Sie die Ziele und Statistiken im Mitarbeiterraum aus, so dass jeder verfolgen kann, wie er sich und wie die Unternehmen sich entwickelt.

Notizen:

76. Schaffen Sie ein Umfeld, in dem Ihre Unternehmen ein bevorzugter Ort ist, an dem man gern arbeiten möchte.

Notizen:

77. Delegieren Sie soviel von der täglichen Verwaltungsarbeit auf Ihre Assistentin wie sie können. Dies läßt Ihnen die Freiheit, sich auf qualitativ hochwertige Arbeiten und Kundenbetreuung zu konzentrieren.

Notizen:

78. Schaffen Sie sich etwas, auf das Sie sich jeden Morgen beim Aufwachen freuen können, und jeden Abend mit Freude Revue passieren lassen.

Notizen:

79. Planen Sie im Voraus, falls Sie vorübergehend oder für immer aufhören müssten zu arbeiten. Sorgen Sie für ausreichende Versicherungen für sich selbst wie für Ihre Angehörigen.

Notizen:

80. Stehen Sie immer zu der Wahrheit, wie Sie sie sehen. Es lohnt sich nicht, mit der Wahrheit zurückzuhalten, zu lügen oder zu übertreiben.

Notizen:

81. Verbringen Sie qualitativ wertvolle Zeit mit Ihrer Familie und ausgewählten Freunden, die Sie und das was Sie tun schätzen und mögen.

Notizen:

82. Planen Sie Ihre Zeit so, dass ausreichend Zeit für Muße, Kreativität und alle anderen Tätigkeiten vorhanden ist, die für Ihr Wohlbefinden förderlich ist.

Notizen:

83. Machen Sie es zu einer Ihrer Prioritäten, in jeden Tag der Woche etwas Schönes zu integrieren.

Notizen:

84. Mäßigen Sie Ihren Verzehr an Speisen und Getränken, die außergewöhnlich viel Zucker oder Koffein enthalten. Sie können Ihnen kurzfristig Energie geben, aber langfristig werden Sie einen Energiemangel und Antriebsschwäche verspüren.

Notizen:

85. Planen Sie regelmäßige Checkups ein, vergessen Sie dabei auch Ihre Augen nicht.

Notizen:

86. Verbringen Sie nur mit den Menschen Ihre Zeit, die Sie so akzeptieren wie Sie sind, ohne Sie verändern zu wollen.

Notizen:

87. Erlauben Sie sich, jede Beziehung zu beenden, die Ihnen Energie raubt oder Sie runterzieht.

Notizen:

88. Schaffen Sie sich die Zeit für mindestens vier Wochen Urlaub pro Jahr. Machen Sie dann aber auch wirklich Urlaub – zwischendurch zu arbeiten ist nicht erlaubt.

Notizen:

89. Lassen Sie sich von einem Notar beraten und schreiben Sie Ihr Testament, wenn Sie es noch nicht getan haben. Wenn Sie eines haben, stellen Sie sicher, dass es aktuell ist.

Notizen:

90. Halten Sie was Sie versprechen, sodaß die Menschen sich auf Sie verlassen können. Dies gilt für Ihr berufliches wie auch für Ihr persönliches Leben.

Notizen:

91. Lösen Sie sich von allem, was Sie „nur tolerieren“ oder mit dem Sie sich meinen abfinden zu müssen – beruflich wie privat. Die Tolerierungen entziehen Ihnen Energie und lenken Ihre Aufmerksamkeit von den Dingen ab, die Sie erreichen wollen.

Notizen:

92. Verschönern Sie Ihre Arbeits-Umgebung. Treten Sie ab und zu einen Schritt zurück und werfen Sie einen losgelösten, objektiven Blick auf Ihre Arbeitsumgebung und darauf, wie Ihr Team arbeitet.

Notizen:

93. Besuchen Sie ein Fitnessstudio oder verpflichten Sie sich selbst zu regelmäßigen sportlichen Aktivitäten, mindestens dreimal die Woche. Diese Regelmäßigkeit wird alle Bereiche Ihres Lebens bereichern.

Notizen:

94. Treffen Sie rechtzeitige Vorsorge für Ihr Alter, eher früher als später. Eine frühzeitige finanzielle Freiheit wird Ihnen Zuversicht geben und die Freiheit in Ihre Unternehmen zu investieren, wann und wo es notwendig ist.

Notizen:

95. Überprüfen Sie alle Versicherungspolicen einmal pro Jahr. Manchmal ändern sich die Risiken und Perspektiven schneller als man im Alltagsleben wahrnimmt.

Notizen:

96. Begegnen Sie Ihren Mitarbeitern mit einem Lächeln, auch wenn Ihnen nicht danach zumute ist.

Notizen:

97. Vertiefen Sie Ihre fachliche Fähigkeiten durch Seminare, Workshops und ständige Fortbildung.

Notizen:

98. Halten Sie sich auf dem Laufenden mit Ihrer Fachlektüre. Die Kenntnisse der neuesten Techniken wie auch Marketing-Methoden sichern Ihnen den Vorsprung vor Ihren Wettbewerbern.

Notizen:

99. Seien Sie täglich dankbar für Ihre großartigen Fähigkeiten, die es Ihnen erlauben, Erleichterung und Wohlbefinden für so viele zu ermöglichen. Seien Sie stolz auf Ihren Beruf und auf Ihre Fähigkeiten.

Notizen:

100. Teilen Sie Ihre Erfolge und Ihre Freude mit Ihrer Familie, mit Ihrem Team und mit Ihren Freunden. Geteilte Freude vervielfacht sich!

Notizen:

Die team success Coaching KG bietet Ihnen eine breite Auswahl an Coaching-Programmen und Leistungen, die es Ihnen ermöglichen, diese Tipps in die Unternehmen umzusetzen.

Wir helfen Ihnen gern weiter, senden Sie uns eine Mail an info@team-success.de oder rufen Sie uns an unter Tel 04384 5972-0.

Wir freuen uns auf Sie!

*)Um den gesamten Text einfacher und lesbarer zu halten, verzichten wir auf die spezielle weibliche oder männliche Form. Egal ob wir Unternehmerin oder Unternehmer, Mitarbeiter oder Mitarbeiterin schreiben, es sind immer beide Geschlechter gemeint.