

Referenzen gekonnt einsetzen

Meistertipp Tiel 6 – Die beste Werbung für Ihr Unternehmen

Daniela Orlamünder*

Neuere Kunden zu gewinnen wird zunehmend schwerer und kostet immer mehr Geld. Wer als Fachbetrieb jedoch empfohlen wird, hat die Katze bereits im Sack und das zum Nulltarif. Doch wie kommt man an geldwerte Referenzen und wie können diese aussehen? Um Referenzen effektiv einzusetzen, können alle Kommunikationsformen, beispielsweise mündlich, schriftlich oder auch audiovisuell, genutzt werden. Manch Unternehmen erstellt Fotobücher, die bereits abgewickelte Projekte zeigen und im Verkaufsgespräch als Anschauungsmaterial dienen. Der Nachteil solcher Referenzfotos ist, dass diese die Leistungsqualität Ihres Unternehmens nicht ausreichend darstellen können. Folglich ist deren Empfehlungspotenzial sehr gering. Wirkungsvoller sind konkrete Stellungnahmen Ihrer Geschäftspartner. Doch um entsprechende Empfehlungen zu erhalten, sollten Sie psychologisch vorgehen.

Dazu ein Beispiel: Bedanken Sie sich schriftlich bei Ihrem Kunden für die angenehme Zusammenarbeit oder machen Sie Komplimente. Verwenden Sie dabei keine vorformulierten Floskeln, sondern gehen Sie auf den Auftrag ein. War der Kunde gastfreundlich oder besonders kulant bei der Terminplanung? War das Projekt eine besondere Herausforderung für Sie? Fordern Sie Ihren Kunden am Ende des Briefes auf, Ihnen mitzuteilen, ob die positive Erfahrung auf Gegenseitigkeit beruht.

Um eine Antwort zu erhalten, können Sie Ihrem Dankeschreiben einen frankierten Rückumschlag beilegen oder Ihren Kunden dazu auffordern, auf Ihrer Website eine Bewertung über Ihr Unternehmen abzugeben. Beide Möglichkeiten erleichtern Ihrem möglichen Empfehler eine entsprechende Reaktion. Achten Sie aber darauf, dass der Kunde einer eventuellen Veröffentlichung zustimmt.

* Diplom-Betriebswirtin Daniela Orlamünder entwickelt bei Orlamünder Kommunikation speziell für kleine und mittelständische Unternehmen abgestimmte Werbekonzepte

MyHammer
Gute Arbeit. Guter Preis.

Unternehmensprofil | Bewertungen | Referenzen

Übersicht | Bewertungen als Auftragnehmer

16 Bewertungen erhalten | Sortieren nach: Zeit: alt nach neu

22.10.2008 | **Dachrinne am Hausdach erneuern** | Detailbewertungen

Sehr gute Arbeit, es wurde alles prompt erledigt und es waren auch ein paar praktische Tipps mit drin - Danke gerne wieder! (100% 🍀 2)

Branche: 59

22.07.2008 | **Entsorgung und Neueindeckung** | Detailbewertungen

Ich war mit der Leistung sehr einverstanden. Mein Auftrag wurde zur vollsten Zufriedenheit erfüllt. Ich wünsche dem Betrieb und seinem Leiter noch viele Aufträge. (100% 🍀 1)

Branche: 66

28.04.2008 | **Dacheindeckung mit vorhandenem Material** | Detailbewertungen

Die umfangreichen und schwierigen Dachdecker-, Dachklempner- und Zimmerarbeiten wurden fach- und sachgerecht in sehr guter Qualität ausgeführt. Die Zusammenarbeit war tadellos. Wir können die Firma Schillner jederzeit weiter empfehlen. (100% 🍀 1)

Branche: 35

Auch im Internet tauschen Kunden rege ihre Empfehlungen aus

Quelle: www.myhammer.de

Schallner Gido
Spengler und Kupferschmied

STARTSEITE
GARAGENTORE
HAUSTÜREN
KUPFERSTICHE
KUNDENMEINUNGEN
KONTAKT
IMPRESSUM

Aussagen zufriedener Kunden

"Hallo, ich möchte mich noch einmal bei Ihnen für Ihre solide, korrekte und überaus genaue Arbeit bedanken. Ich wünsche ihnen weiterhin viel Erfolg."
Bernhard Bögl, Maisach, Deutschland

"Das Kleingewerbe - Handwerker mit Handschlagqualität sind in der heutigen schnellleibigen Zeit wichtiger denn je. Ich bin Kleinhäuselbesitzer und wenn ein Eigenheim einmal in die Tage gekommen ist, ist es sehr wichtig wenn vor Ort Gewerbetreibende für Reparaturen und Neuanschaffungen greifbar sind. Unser "Kupfer-Schallner" ist ein verlässlicher und konsequenter Handwerksbetrieb mit Erfahrung und guten Ideen und was sehr wichtig ist, man kann ihn sich leisten. Seine, an meinem Objekt durchgeführten Arbeiten kann ich nur weiterempfehlen."
Herwig Schallner, Gortipohl, Österreich

"Gido Schallner hat schon des öfteren Arbeiten für mich durchgeführt. Neben seinen Fertigkeiten als Kupferschmied ist er auch ein zuverlässiger Partner in Sachen Baugewerbe. Neben Blechdacheneinfassungen bei unserer Garage hat er dieses Jahr auch ein Flachdach für mich abgedichtet. Gido arbeitet sehr zuverlässig, und ich schätze sehr an ihm, dass er Zusagen auch einhält. Dies ist im Handwerksbereich leider nicht immer so."

Handarbeit

Achten Sie bei der Auswahl der Referenzen auf die Zielgruppe

Jede Kundenreaktion ist wichtig

Selbst wenn Sie statt Lob harte Kritik erhalten, geschieht das zu Ihrem Vorteil. Schließlich ist es besser, Beanstandungen aus dem Wege zu räumen, als unfreiwillig Opfer negativer Mund-zu-Mund-Propaganda zu werden. Nutzen Sie deshalb die Chance und verwandeln Sie einen unzufriedenen Kunden einen begeisterten. Natürlich können Sie Ihre Kunden auch anrufen oder noch besser – einladen. Sorgen Sie dabei für eine behagliche Atmosphäre, beispielsweise bei Kaffee und Kuchen. Fragen Sie Ihre Kunden, wo die Vorteile Ihres Unternehmens lie-

gen. Halten Sie Stift und Papier zur Hand, falls ein Kunde, einen netten Spruch über Sie macht – haken Sie nach. Vielleicht dürfen Sie das Zitat notieren und für Ihre Werbung verwenden. Dazu noch ein Foto, welches Sie mit Ihrem zufriedenen Kunden zeigt und schon haben Sie eine geldwerte Referenz in der Tasche. Vergessen Sie jedoch nicht, Ihrem Kunden mitzuteilen, dass Sie mit den gesammelten Informationen werben möchten. Auch sollten Sie die neue Website, Broschüre oder Anzeige vor dem Druck von den zitierten Kunden freigeben lassen. Falls ein Kunde bezüglich der Veröffentlichung

Bedenken äußert, dann bieten Sie Alternativen an. Formulierungen wie: „Frau S. aus Bremen, seit 10 Jahre Kundin bei uns“ helfen weiter.

Wenn Sie genügend Referenzen gesammelt haben, gilt es, diese zu sortieren. Unkonkrete Aussagen, wie „Klempner X hat gute Arbeit geleistet“, sind wenig wirksam. Achten Sie auch darauf, dass die Kundenzitate viele verschiedene Facetten Ihres Unternehmens darstellen. Vergessen Sie nicht, Ihre Referenzen nach Zielgruppen zu ordnen, denn erfahrungsgemäß hinterlassen Empfehlungen privater Bauherren bei Architekten leider wenig Eindruck.

Übrigens – auch bei Referenzen behält die oberste Werbe-Regel „Lügen haben kurze Beine“ stets Gültigkeit. Verzichten Sie daher auf Fantasie-Kunden-Zitate

Referenzen gekonnt einsetzen

Das umfangreiche Online-Extra trifft wichtige Aussagen zum Informationsgehalt von Internetseiten. Ferner gibt es Hinweise, wie der Blickfang in Verkaufsräumen aussehen kann oder wie die Baustelle zur Event-Location wird. Reinschauen lohnt sich in jedem Fall. Wo? Wie immer auf:

www.baumetall.de

Mit freundlicher Unterstützung von



und akzeptieren Sie, falls jemand der Veröffentlichung widerspricht, denn empfohlen wird nur, wer sich seriös am Markt präsentiert. ■

fachbuchempfehlungen

Brandschutz in der Gebäudetechnik liegt jetzt in der komplett überarbeiteten dritten Auflage vor. Es ist ein modernes Fachbuch für Anwender, die am technischen Ausbau eines Gebäudes beteiligt sind. Die Zielgruppe sind Fachplaner, Installateure, Bauaufsichtsführende, abnehmende Feuerwehrbeamte und

Sachverständige. Auch für Betreiber von Gebäuden, also Bauherren, ist dieses Buch eine wichtige Informationsquelle. ■

Bernd Prümer
Gentner Verlag, Stuttgart
Gebunden, 256 Seiten, vierfarbig
ISBN 978-3-87247-680-7

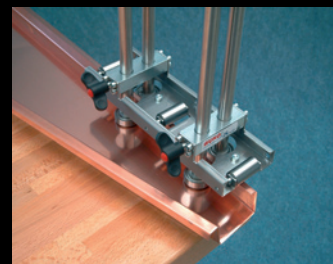


Der Sachverständige des Handwerks richtet sich an Sachverständige, die mit ihren Gutachten entscheidende Weichensteller in der gesamten Handwerkswirtschaft sind. Ferner begleitet das Fachbuch all jene, die Sachverständiger im Handwerk werden wollen und auf dem Weg zur öffentlichen Bestellung Rat und Unterstützung suchen. Praxisnah beschreibt die neu bearbeitete sechste Auflage alle Facetten der Streitlösung. Enthalten sind: Musterverträge, Musterbriefe sowie Arbeitshilfen, Checklisten und Merkblätter. ■

R. Haas (Hrsg.) - A. Frost
Gentner Verlag, Stuttgart
Gebunden, 464 Seiten
ISBN 978-3-87247-702-6



WUKO Uni Bender



WUKO Duo Bender



WUKO Disc-O-Bender



WUKO Mini Disc-O-Bender

Das Original
- das Beste wählen!

WUKO
Maschinenbau GmbH

Dr. Maleta-Str. 1
4664 Oberweis, Österreich

Tel. 0043 7612 77500
Fax 0043 7612 77500 14

www.wuko.at

W
U
K
O
B
E
N
D
E
R