

## Finanzcoacing

René Jäger AG • Leifstraße 18 • D-81549 München

München, 26. Juni 2012

RJ@René-Jäger.de

☎ 089 649470-64

📠 089 649470-66

### 9. Kundenstamm mit Empfehlungskette aufbauen

So mancher würde gerne allein aus Empfehlungen seine neuen Kunden aufbauen. Je nach Branche ist das leichter oder langwieriger. Im Folgenden lernen Sie, ausgehend von einem ersten Kunden einen Kundenstamm aufzubauen, der auf Empfehlungen basiert.

Dabei betrachten wir verschiedene Stadien in der Empfehlungskette. Zwei Prinzipien verfolgt die hier beschriebene Empfehlungsstrategie. Erstens, am Anfang eines Gesprächs wird der Kunde auf die Empfehlungsansprache am Ende des Termins vorbereitet. Zweitens, ab der ersten Empfehlung sind alle folgenden Kunden aufgrund einer Empfehlung gekommen. Darauf setzt man auf.

#### 9.1 Neukunde

Fragen Sie am Anfang eines Gesprächs nach den Erwartungen des Kunden. Wiederholen Sie seine Erwartungen und fügen Sie hinzu, dass er Empfehlungen von Ihnen bezüglich der besprochenen Themen möchte. Teilen Sie ihm mit, dass Sie im Gegenzug Empfehlungen für neue Kunden von ihm erwarten. Fragen Sie ihn, ob er Empfehlungen ausspricht, wenn seine Erwartungen erfüllt wurden. Bei einem Ja festigen Sie seine Zusage.

Am Ende des Gesprächs fragen Sie Ihren Kunden, ob seine Erwartungen bisher erfüllt worden sind. Wenn ja, beziehen Sie sich auf seine Zusage, Empfehlungen zu geben. Schreiben Sie die Namen auf. Vereinbaren Sie mit ihm, dass der Kunde seine Empfehlungen auf Ihren Anruf vorbereitet.

#### 9.2 Akquisegespräch mit Empfohlenem

Rufen Sie den Empfohlenen an, nach dem er vom Empfehlungsgeber über Ihre Kontaktaufnahme informiert wurde. Beziehen Sie sich auf die empfehlende Person. Stellen Sie sich kurz vor (siehe Artikel „Finanzcoacing – Elevator Pitch“) und fragen Sie ihn, ob er an Ihrer Dienstleistung Interesse hat. Wenn ja, vereinbaren Sie einen Termin. Wenn nein, fragen Sie die empfohlene Person, ob sie Ihnen eine Empfehlung aussprechen kann und bedanken Sie sich für das Gespräch.

Nach dem Gespräch mit dem Empfohlenen informieren Sie unverzüglich den Empfehlungsgeber, wie es „gelaufen“ ist. Bedanken Sie sich noch einmal und fragen Sie gleich nochmals nach einer Empfehlung bzw. beziehen Sie sich auf die schon aufgeschriebenen Personen.

#### 9.3 Erster Termin mit Empfohlenem

Nach der üblichen Begrüßung fragen Sie Ihren neuen Kunden, der auf Empfehlung zu Ihnen kam, ob er sich vorstellen könnte, warum der Empfehlungsgeber Sie empfohlen hat. Sagen Sie dem Kunden, dass Sie am liebsten neue Kunden aus Empfehlungen erhalten. Fragen Sie ihn, ob er sich vorstellen kann, Sie weiterzuempfehlen, wenn er zufrieden ist. Der weitere Gesprächsverlauf kann ähnlich 9.1 erfolgen.

Wenn Sie pro Kunde mehrere Empfehlungen erhalten, können Sie einen exponentiell wachsenden Kundenstamm aus Empfehlungen aufbauen.