

**Begeisterte Kunden – Wie viele haben Sie davon?**

*Zufriedene Kunden zu haben war bisher für viele Firmen das Mass aller Dinge. Das soll jetzt nicht mehr ausreichen?*

*Kundenbegeisterung ist das neue Erfolgsrezept für Kundentreue.*

**Was verstehen wir unter Kundenzufriedenheit?**

„Kundenzufriedenheit ist, wenn der Kunde - und nicht die Ware - wieder zurückkommt“, sagen die einen.

“Loyale Kunden kann man nicht kaufen, die muss man sich (v)erdienen“, das sagen die andern und beides hat etwas an sich. Finden Sie nicht auch?

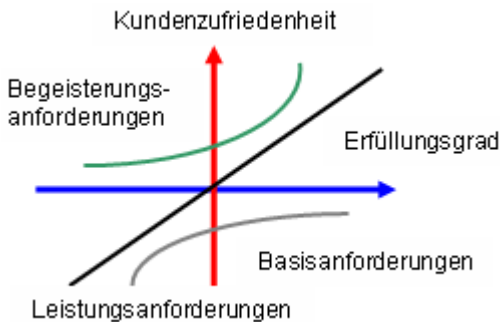
<b>Kundenzufriedenheit:</b> wahrgenommene Leistung / erwartete Leistung = 1
<b>Kundenbegeisterung:</b> wahrgenommene Leistung / erwartete Leistung = > 1

**Die Gefühlslagen von Kunden verstehen:**

Unzufrieden	neutral	Zufrieden
Sagt es nicht	Ist still, sagt nichts	Sagt es nicht
Ist enttäuscht	Ist teilnahmslos, passiv	Sagt es weiter (4x)
Ist verärgert	Ist gleichgültig	Ist überrascht und erfreut
Ist beleidigt	Ist undankbar	Ist dankbar, schätzt es
Ist frustriert	Ist heikel	Ist glücklich, genießt es
Reklamiert	Ist kritisch	Ist begeistert und zeigt es

Welches sind die gefährlichsten Kunden? Die unzufriedenen, die nichts sagen! Welches sind die wertvollsten? Zufriedene Kunden, die es weiter erzählen und empfehlen!

**Wie lässt sich die Zufriedenheit Ihrer Kunden steigern? (Kano Modell)**



Die **Basisanforderungen** sind selbstverständlich und offensichtlich, die Erfüllung macht noch nicht zufrieden.

Die **Leistungsanforderungen** (technisch, spezifisch) sind erfüllt oder sogar übertroffen, das bestätigt die getroffene Entscheidung und macht zufrieden.

Die **Begeisterungsanforderungen** (massgeschneidert, individuell, persönlich, emotional anregend, unterbewusst, überraschend) werden erfüllt oder sogar übertroffen, das macht sehr zufrieden und begeistert.

**Kundenbegeisterung entsteht also, wenn alle drei Ebenen erfüllt sind!**

**Was ist Ihr Nutzen von begeisterten Kunden?**

- Wachstum, Marktvorsprung und Differenzierung
- Geschäftssicherheit durch Wiederholungskunden
- Bessere Margen (Kosten-/Nutzen-Verhältnis)
- Sie erhalten Informationen für weitere Begeisterung

**Was tun Sie, um Ihre Kunden zu begeistern?**

Das Potenzial ist grösser als Sie meinen oder wahrnehmen wollen. Begeistern kann man jedoch nur, wenn das Feuer in einem selbst brennt.



Ich wünsche Ihnen mit den Ideen des Leitfadens viele sehr zufriedene Kunden!

Ihr  
Marcel Zünd

**„ Ein Mensch kann alles erreichen, wofür er sich begeistert“**  
(Charles M. Schwab)

**Ein Leitfaden für mehr begeisterte Kunden:**

- Stellen Sie klar, was Sie wollen. Es ist eine Einstellungssache.
- Definieren Sie zusammen mit Ihren Mitarbeitern die Begeisterungsstrategie für Ihre Zielgruppen.
- Begeisterung ist nur dann echt und wird gelebt, wenn sie von Herzen kommt.
- Stellen Sie durch beherrschte Prozesse sicher, dass die Basis- und Leistungsanforderungen jederzeit zu 100% erfüllt werden.
- Überraschen Sie Ihre Kunden mit kleinen kreativen Begeisterungsdienstleistungen (Achtung vor Gewohnheit!)
- Dulden Sie keine unfreundlichen und unprofessionellen Dienstleistungen bei Ihren Mitarbeitern.
- Eruieren Sie die Kundenbedürfnisse und stellen Sie deren Erfüllung messbar sicher.
- Entwickeln Sie das Servicepotenzial Ihrer Mitarbeiter mit Training der Dienstleistungs Kompetenzen.

Wir unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter im kundenorientierten Verhalten. Es lohnt sich für alle!

**markettraining**  
Zürcherstrasse 12  
8400 Winterthur  
052 262 70 60  
[www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch)  
[zuend@markettraining.ch](mailto:zuend@markettraining.ch)