

# Mit telefonischen Bedarfsabklärungen sowie mit Feedbacks Kunden gewinnen und binden



Franco Langsam, MBA

**Mit Ihren Kunden wie auch mit potenziellen Kunden telefonisch in Kontakt bleiben um sie zu verstehen, ihre Probleme und Wünsche zu kennen, mit dem Ziel, dass sie sich ernst genommen fühlen und so als Kunde bei Ihrer Firma bleiben oder neu kommen. Bedarfsabklärungen und Feedbacks bieten eine Chance, sich bzw. Ihr Produkt oder Dienstleistung kundenorientiert weiterzuentwickeln und sich so zu profilieren.**

**Wissen, was in den Köpfen der Kunden vorgeht:** Das beste CRM-System nützt nur beschränkt etwas, wenn Bedarfsabklärungen bestehender Kunden und die Einholung von Kunden-Feedbacks lediglich sporadisch oder gar nicht gemacht werden. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und sogar Vorsprung zur Konkurrenz zu haben, muss man wissen, was in den Köpfen bestehender und potenzieller Kunden vorgeht.

**Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden erhöhen:** Mit geführten Bedarfsabklärungen unterhalten Sie ein wertvolles Kundenbeziehungsmanagement. Dies ist eine Strategie zur systematischen Gestaltung der Interaktion Ihres Unternehmens mit bestehenden und potenziellen Kunden. Bedarfsabklärungen helfen Ihrem Unternehmen, die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden zu erhöhen.

**Ihre Kunden im Blickfeld:** Anhand aktualisierten Bedarfsabklärungen und Kunden-Feedbacks hat Ihr Verkaufsteam Informationen, Probleme, Vorlieben und Abneigungen sowie Anforderungen Ihrer Kunden im Blickfeld, um beim Verkaufsgespräch vor Ort effiziente Argumente zu bringen. Vielleicht entdecken Sie mit vorgängigen Abklärungen auch Kundenwünsche, die Sie mit einem speziellen Mehrwert erfüllen können und erzeugen dadurch beim Kunden einen positiven Überraschungseffekt.

**Ihre Kunden an Ihr Unternehmen binden:** Wenn Sie Ihre Kunden fragen, was für sie wichtig ist und was ihre Probleme sind, zeigen Sie ihnen gegenüber Anerkennung und Interesse. Mit Bedarfsabklärungen und Feedbacks können Sie mit Ihren Kunden eine personalisierte Kommunikation führen. Dadurch hinterlassen Sie nicht nur einen positiven Eindruck, sondern binden Ihre Kunden auch stärker an Ihr Unternehmen. Kunden bewerten Unternehmen danach, wie gut oder schlecht Sie auf Anfragen und Beschwerden reagieren. Die Fähigkeit, Probleme schnell zu beheben, hat grossen Einfluss auf die Reputation Ihres

Unternehmens. Daher sind unentdeckte Kundenprobleme ein grosses Problem für die Firmen, das es durch Bedarfsabklärungen und Feedbacks zu beheben gilt.

**Negative Überraschungen vermeiden und wertvolle Zeit nutzen:** Mit Vorabklärungen bekommt Ihr Verkaufsteam wertvolle Vorinformationen mit Hinweisen, welche Leads, bzw. Kundenbesuche am vielversprechendsten sind und wie am besten vor Ort reagiert werden kann. Man kann so negative Überraschungen vor Ort vermeiden und es geht keine wertvolle Zeit verloren. Dadurch kann sich Ihr Verkaufsteam voll und ganz auf die wichtigsten Leads, bzw. Kundenbesuche konzentrieren.

Firmenkontakte GmbH bietet individualisierte telefonische B2B Kommunikation an.

## Firmenkontakte GmbH B2B contacts & logistics rationalizations

**Firmenkontakte GmbH**  
B2B contacts & logistics rationalizations  
Pfruendhofstrasse 56  
8910 Affoltern a.A.

Tel. 044 666 04 04  
www.firmenkontakte.ch

