

Checkliste

„Voraussetzungen für erfolgreiches Empfehlungsmarketing“

Erfolgreiches Empfehlungsmarketing kommt nicht von ungefähr und nicht von selbst. Soll es erfolgreich sein, muss es von allen Beteiligten als integrierter Bestandteil der Vertriebs-Strategie gesehen, kommuniziert und beurteilt werden. Auf folgende Punkte müssen Sie besonders achten und je mehr davon berücksichtigt werden, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Implementierung:

Klare Kommunikation seitens der Geschäftsführung/ des Vorstandes

- „Es ist entschieden!“-Botschaft zum strategischen Ziel Neukundengewinnung (evtl. bei Kick-Off / Jahresauftaktveranstaltung, etc.)

Einbindung des Vertriebsmanagements

- Ruhende Kundenkontakte mit Potenzial aus dem Kundensystem herausfiltern
- Prozessdefinition für die Begegnung von Neukunden (z.B. herzlicher Empfang und Erfragung, ob dieser aufgrund einer Empfehlung gekommen ist)
- Neukunden-Erfassung und Messung des Zuwachses ermöglichen (Empfehlungsquote = eine der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen)
- Bezielung des Neukunden- und des Neugeschäft-Zuwachses
- strategische Ausrichtung auf aktive, positive Empfehlungsgeber: Um Empfehlungen am Leben zu erhalten, den Verkäufern individuelle Gesten des Ausgleichs ermöglichen
- Installation eines WERTschätzenden Reklamationsprozesses
- Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Qualitätssteigerungsprozesse initiieren

Einbindung der Personalabteilung

- Aufnahme der Themen Qualitätssteigerung und Neukundengewinnung durch Empfehlungsmarketing im Stellenprofil und im Beurteilungssystem

Einbindung der Führungskräfte

- Einbinden als Haupttransfer-Verantwortliche (etwa durch Führungs- und Coaching-Tools)
- Regelmäßige Einzelgespräche mit den Mitarbeitern und Schaffung zeitlicher Räume/ Austausch-Plätze/ Vertriebsrunden, um das Thema Empfehlungsmarketing und Qualitätssteigerung in den Fokus zu setzen und die Entwicklung von Fähigkeiten und förderlichen Haltungen zu fördern
- Zusätzlich ideal: kollegiale Beratung unter den Führungskräften zur Rolle als Transferverantwortlicher

Einbindung der Verkäufer

- Qualifizierungsmaßnahmen zum Emotionalen Verkauf und Neukundengewinnung über wertschätzendes und emotionales Empfehlungsmarketing (etwa durch das Blended-Learning „Empfehlungsmarketing – emotional, individuell und WERTschätzend“ von EQ Dynamics)
- Qualifizierungsmaßnahmen zur Aktivierung ruhender Kundenkontakte sowie Ideen für die Effizienz im Alltag

Bei Fragen rund um das Thema und den speziellen Angeboten, die EQ Dynamics dazu machen kann, wenden Sie sich gerne unter 089-46137513 an Irena Fiedler, unsere Spezialistin für emotionalen Verkauf.