

Empfehlungs-Ansprachen

Hier einige Ansprache-Ideen zum Empfehlungs-Marketing, die Sie gerne als Anregung nehmen können. Prüfen Sie für sich, welche am ehesten zu Ihnen selbst passen und feilen Sie im Anschluss gegebenenfalls daran.

Zeichnen Sie ins Feld „Bewertung“ rechts neben der jeweiligen Ansprache ein

- ✓ für „Gefällt mir! Nehme ich!“
- ↯ für „Geht für mich gar nicht!“
- ✗ für „Muss ich für mich noch anpassen!“

Achten Sie bitte darauf, dass bei all diesen Ansprachen der Ausdruck von Freude eine Voraussetzung dafür ist, dass Ihnen der Wunsch nach einer Empfehlung erfüllt wird.

Ansprache-Idee	Bewertung
Die Soften	
Die Streuung von Visitenkarten	
Legen Sie zu allen Kundenunterlagen (auch am Ende des Gespräches) sowie zu jeder Post an den Kunden Ihre Visitenkarte und warten Sie auf die Kundenaussage „Danke, ich hab schon eine Karte von Ihnen“, um dann zu antworten:	
„Dann haben Sie noch eine eigene, falls Sie mal eine weitergeben wollen! / falls Sie mich weiterempfehlen möchten – was mich im Übrigen freuen würde!“	
„Wenn Sie mal eine für eine Weiterempfehlung brauchen – was mich im Übrigen freuen würde – haben Sie wenigstens noch eine eigene!“	
oder frecher (verschmitzt): „Was, die haben Sie noch?“	
„Ich gebe meinen Kunden grundsätzlich zwei Visitenkarten mit – eine für sie selbst und eine zum Weiterempfehlen, wenn es mal passt, worüber ich mich immer freue!“	

Story-Telling: die Idee der Empfehlung säen	
„Letztens war ein Kunde auf Empfehlung bei mir und der hat mir erzählt ...“	
„Ein Kunde, der durch einen anderen zufriedenen Kunden auf Empfehlung zu mir kam, ...“	
Die eigene Empfehlung	
„Sie haben doch letztens eine vertrauensvolle Autowerkstatt gesucht! Ich weiß eine, die ich Ihnen empfehlen kann ... mache ich gerne!“	
„Sie erzählten mir doch neulich, dass Sie einen guten PC-Service suchen, bei dem man richtig gut beraten wird. Und wissen Sie, ich halte sehr viel davon, wenn man selbst bei irgendeinem Dienstleister sehr zufrieden ist, das dann auch weiter zu erzählen. Deswegen gebe ich Ihnen jetzt den Tipp, denn ich hab mich dort rundum gut beraten gefühlt! Übrigens, wie zufrieden sind Sie denn mit meiner Leistung?“ (plus Appell mit kongruentem Ausdruck von Freude)	
Die Forschen	
Reflektion	
„Na, wie ging es Ihnen heute mit mir?“ „ ... sogar so zufrieden, dass Sie mich anderen weiter empfehlen würden? Das ist schön, das gibt mir zum einen ein gutes Gefühl und zum anderen freut es mich tatsächlich immer sehr, wenn meine Kunden mich weiterempfehlen!“	
Der wichtige Tipp an Dritte	
„Wenn Sie jemanden kennen, für den das ebenfalls interessant sein könnte, dann schicken Sie ihn ruhig zu mir. Es macht nichts, wenn er kein Kunde von uns ist. Denn ich bin echt überzeugt von dieser raffinierten Anlage ... und so ein interessantes Angebot gibt es doch eher selten.“	
„Falls Sie jemandem diesen heißen Tipp geben möchten, nehmen Sie gerne ein paar Visitenkarten mit. Und sagen Sie bitte unbedingt dazu, dass wir zuvor telefonisch einen Termin vereinbaren müssen.“	
„Was meinen Sie, fallen Ihnen ein paar Bekannte ein, denen diese Sache auch gut tun würde? Damit ich, solange es noch aktuell ist, schnell reagieren kann, wäre	

es natürlich am besten, wenn Sie mir zu den Namen noch die Telefonnummer nennen könnten!“ (nur bei Geschäftskunden möglich)	
„So wie Sie heute in den Genuss von ... gekommen sind, gibt es möglicherweise den einen oder anderen Bekannten, der davon noch nichts weiß. Wenn es nun darum ginge, jemandem damit einen Gefallen zu tun ... wer würde Ihnen da einfallen, an wen denken Sie spontan? Vielleicht jemand aus Ihrem Bereich? Oder eventuell ein Kollege auf der gleichen Ebene?“	
Oder direkter	
Á la Air Berlin: „Ach übrigens, wenn Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind, sagen Sie es doch bitte den anderen. Und falls Sie mal nicht zufrieden sind, dann sagen Sie es bitte ganz schnell und nur mir.“	
„Ich freue mich sehr, wenn Sie mit meiner Beratungsleistung so zufrieden sind, dass Sie irgendwann mal, wenn es passt und jemand in Ihrem Umfeld eine gute Beratung sucht, an mich denken und mich weiterempfehlen.“	
„Sie wissen ja, wir werben nicht explizit mit unseren Beraterleistungen, salopp gesagt: „Uns kriegt nicht jeder!“, deswegen schätzen wir es sehr, wenn unsere Kunden uns weiterempfehlen. Also, für den Fall, dass Sie in Ihrem Umfeld jemanden kennen, dem ich als Berater gut tun würde, freue ich mich sehr, wenn Sie mich einfach weiter empfehlen!“	
Beim Kauf und Verkauf von Immobilien: „Ich hab´ da eine Idee: Sie empfehlen mich weiter an Ihren Käufer in Sachen Finanzierung und können so sicher sein, dass diese pünktlich und glatt über die Bühne geht! So sind wir beide zufrieden!“	
„Wissen Sie, ich hätte gern mehr Kunden, die so sympathisch sind wie Sie! Fällt Ihnen da vielleicht jemand in Ihrer Liga ein, der meine Beratungsleistungen schätzen würde? Ich würde mich sehr über eine derartige Weiterempfehlung freuen!“	
„Wie sind denn Ihre Enkel so unterwegs? Meinen Sie, denen täte es mal gut, ihre Finanzen auf die Altersvorsorge hin zu checken? Sein Sie doch so gut und empfehlen mich ihnen einmal weiter! Ich würde mich sehr darüber freuen!“	
Hier eine flotte Formulierungsidee von Anne M. Schüller:	

<p>„Ich möchte expandieren. Wen kennen Sie denn, der sich möglicherweise für unser Angebot ebenfalls interessieren könnte?“</p>	
<p>Klaus-J. Fink schlägt vor: „Inwiefern und für welche der Geschäftspartner, die Sie kennen, käme dies denn außerdem noch in Frage? Käme da jemand aus Ihrer Branche oder eher jemand aus einer anderen Branche in Betracht?“</p>	
<p>Die Kreativen</p>	
<p>Mit drei Spielfiguren auf dem Beratungstisch: „Das hier sind Sie. Und das hier bin ich. Und den da, den kenne ich noch nicht, aber Sie kennen ihn. ;-) Deswegen frage ich Sie heute mal ganz direkt: Gibt es jemanden in Ihrem Umfeld, dem Sie mich weiterempfehlen würden? Das würde mich wirklich sehr freuen!“</p> 	
<p>Um locker zum Thema Empfehlungen ins Gespräch zu kommen: Platzierung von Merci-Schokolade am Beratungs-platz mit dem Zusatz: „Unser Dankeschön für Ihre Empfehlung!“ (gesehen bei der Deutschen Bank AG)</p>	

Betrachten Sie nun Ihre Auswahl. Welche 5 Varianten gefallen Ihnen am besten? Wo müssen Sie noch feilen, umgestalten? Nehmen Sie sich Zeit dafür, machen Sie sich vertraut mit den Ansprachen und üben Sie!

Machen Sie Trockenübungen, üben Sie mit Ihren Sparringspartnern und sprechen Sie beherzt Ihre Kunden auf diese Art und Weise auf Empfehlungen an!