



**Für Katastrophenfälle: Regierung ruft Bürger dazu auf, Vorräte an Essen und Trinken anzulegen**



**"Nur Idioten kaufen ein eigenes Haus": Investment-Experte warnt vor Fehlinvestition**



**Millionen Deutsche misstrauen Merkel - mit fatalen Folgen**

## BLOG

Eine offene Plattform für kontroverse Meinungen und aktuelle Analysen aus dem HuffPost-Gastautorennetzwerk



**Martin Limbeck** ♥ Fan werden ✉  
Business-Speaker und Verkaufs-Experte

# Kleinigkeiten bedeuten alles: Zeigen Sie Ihren Kunden Ihre Wertschätzung!

Veröffentlicht: 20/08/2016 16:20 CEST | Aktualisiert: 20/08/2016 16:20 CEST



„Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft“ - Ich weiß nicht, wie oft ich das schon gehört und gelesen habe. Klar, natürlich ist an der Sache was dran. **Doch das funktioniert nur, wenn du dir auch wirklich Mühe gibst.**

An der Stelle scheitern die meisten Unternehmen nämlich schon. Jedem Kunden eine Karte zum Geburtstag und zu Weihnachten schicken? Damit reißen Sie niemanden mehr vom Hocker. **Es muss schon etwas kreativer sein.**

Kommen Sie mir jetzt bitte nicht mit den Billigkugelschreibern, die Sie direkt im Hunderterpack ordern. Oder den praktischen kleinen Notizblöcken mit Firmenlogo. Das Zeug sieht oft so armselig aus, dass ich es nicht mal im Notfall benutzen würde.

Und erst Recht nicht meinen Kunden schenken! Mal ehrlich: Schauen Sie auch auf jeden Cent, wenn Sie für Ihren Partner oder Ihre Partnerin ein Geburtstagsgeschenk kaufen? Ich kann nur hoffen, dass Ihnen das Portemonnaie da etwas lockerer sitzt. Seien Sie kein Pfennigfuchser!

### Kreativität statt 08/15-Präsenten

Wie wäre es, wenn Sie Ihrem neuen Kunden nach Vertragsabschluss eine gute Flasche Wein oder Sekt zukommen lassen würden, um im übertragenen Sinne auf die Zusammenarbeit anzustoßen? Und spitzen Sie im Kundengespräch die Ohren: Ihr Gegenüber hat gerade wenig Zeit, da er sich den Traum vom Bau des eigenen Hauses erfüllt? Oder die Geburt des ersten Kindes steht kurz bevor?

Das sind ideale Gelegenheiten für Sie, Ihre Wertschätzung gegenüber dem Kunden zum Ausdruck zu bringen! Ich höre schon wieder die mosernden Stimmen: „Da kann ich ja direkt einen Geschenkversand aufmachen!“ „Das rechnet sich doch gar nicht!“ „Viel zu aufwendig, ich brauche Zeit zum Akquirieren!“ Hey, ich habe auch nicht gesagt, dass es keine Arbeit ist.

Doch das sollten Ihnen Ihre Kunden wert sein. Ich kann es gar nicht oft genug sagen: Es ist wesentlich schwerer, Kunden zurückzugewinnen, als sie zu halten. Damit das funktioniert, müssen Sie sich jedoch kümmern.

### Ruf doch mal an!

Ein Riesengeschenk zu jedem Anlass wäre auch etwas übertrieben, es ist vor allem die Geste, die zählt. Ich rufe meine Kunden zum Beispiel gerne an, um ihnen zum Jahrestag unserer Zusammenarbeit zu gratulieren. So gut wie keiner hat dieses Datum auf dem Schirm - und umso größer ist die Freude darüber, dass ich daran gedacht habe.

Auch ein Anruf zum Geburtstag ist in der heutigen Zeit eine tolle Geste. Ich bin zwar ein großer Social Media Fan, doch manchmal macht es mich auch ein bisschen traurig, wie unpersönlich dadurch alles geworden ist. Da posten an deinem Ehrentag hunderte von Menschen auf deine Pinnwand. Viele von ihnen wahrscheinlich nur, weil Facebook sie daran erinnert hat, dass du heute Geburtstag hast.

Warum greifen Sie nicht stattdessen zum Hörer und rufen kurz an? Das gilt für mich bei Kunden und Freunden gleichermaßen. Es kostet mich lediglich fünf Minuten meiner Zeit, und ich zeige meinem Gegenüber damit nachdrücklich, dass er oder sie mir am Herzen liegt.

### Auch Verkäufer sind Menschen

Stichwort „von Herzen kommen“: Das Internet bietet uns schier unendliche Möglichkeiten, ohne großen Aufwand ein passendes Geschenk zu besorgen. Was viele Menschen dabei jedoch vergessen: Das ist nur das ausführende Medium. Die gute Idee müssen Sie immer noch selber haben!

Klar können Sie den Wein Marke „Gut und Günstig“ bequem online kaufen und direkt mit gedruckter Dankeskarte an Ihre Kunden liefern lassen. Doch Sie sollten immer im Hinterkopf haben, dass Ihre Kunden ein feines Gespür dafür haben, ob etwas von Herzen kommt oder nicht.

Kennen Sie das Gesetz des Universums? Was du gibst, kommt immer auf einem anderen Weg wieder zu dir zurück. Wenn du immer nur einen auf un kreativen Billigheimer machst, brauchst du dich nicht zu wundern, wenn deine Freunde oder Kunden sich irgendwann von der gleichen Seite zeigen. Machen Sie deutlich, dass Sie nicht nur Verkäufer sind - sondern auch ein Mensch, der Interesse an seinem Gegenüber hat. Und zwar an der Person, nicht nur an seinem Geld!

### Man muss Menschen mögen

Natürlich ist es manchmal schwer, das passende Geschenk zu finden. Gerade für jemanden, der gefühlt alles hat und wunschlos glücklich ist. Ich gehöre selbst zu dieser Spezies und treibe meine Lieben damit regelmäßig in die Verzweiflung. Doch schwierig heißt noch lange nicht unmöglich.

Vor kurzem erhielt ich ein Paket, dessen Inhalt mich immer noch sprachlos macht. Der Mann war noch nicht mal einer meiner Kunden, sondern lediglich ein treuer Fan, der sich für die Inspiration bedanken wollte, die ich ihm gegeben habe. Ganz ehrlich, schon alleine das beigelegte Anschreiben hätte mich mehr als glücklich gemacht.

Ich bin unglaublich stolz, wenn mir Menschen davon berichten, dass sie dank meiner Bücher oder Seminare den richtigen Weg gefunden haben und wesentlich erfolgreicher geworden sind. Doch das war noch nicht alles: Der Mann hat mir allen Ernstes ein maßgeschneidertes Sakko geschenkt! Und nicht irgendeines.

Das Futter wurde aus einem Eintracht-Trikot hergestellt, meiner Lieblingsmannschaft. Da hatte ich wirklich Tränen in den Augen. Respekt! Das nenne ich mal eine Top-Vorbereitung, der Mann hat sich genau mit mir und meinen Vorlieben auseinandergesetzt. Daran sollten sich alle Verkäufer da draußen ein Beispiel nehmen!

### Pointiert und meinungsstark: Der HuffPost-WhatsApp-Newsletter



Denn am Ende kommt es nicht auf den Preis oder die Leistung an, die du dem Kunden bietest. Das Zwischenmenschliche muss stimmen. Erfolgreiche Kundenbetreuung funktioniert immer nach dem gleichen Prinzip, ich habe es das 4-M-Prinzip genannt: Man muss Menschen mögen!

*Martin Limbeck ist Autor des Buchs "Warum keiner will, dass du nach oben kommst ..." Sein neuer Titel "Limbeck Laws - Das Gesetzbuch des Erfolgs in Vertrieb und Verkauf" erscheint am 19.09.2016.*

