



Teilen bei:  | 

22. Dezember 2016, 08:43

Berater

## Kundenbetreuung: Bloß nicht 08/15

Mit einer 08/15-Kundenbetreuung reißen Sie niemanden mehr vom Hocker. Wenn Sie sich vom Wettbewerb absetzen wollen, müssen Sie Persönlichkeit zeigen – zum Beispiel bei den alljährlichen Weihnachtsgrüßen. *Die Limbeck-Kolumne*



"Aufmerksame Kundenbetreuung funktioniert heute komplett über die persönliche Schiene. Sie sind keine Verkaufsmaschine. Sondern ein Mensch, der zufällig auch Produkte verkauft."

Es ist wieder soweit: Dutzende von Grußkarten und mehr oder weniger sinnfreien kleinen Geschenken landen auf unseren Schreibtischen. Und das ist nur die erste Welle. Denn einige ganz Clevere sind inzwischen dazu übergegangen, lieber Neujahrs- als Weihnachtsgrüße zu verschicken.

Mal ehrlich – wer soll damit noch hinter dem Ofen hervorgehockt werden? Originell ist das nicht. Ok, natürlich ist gerade Weihnachten eine super Gelegenheit, seinen Kunden eine kleine Aufmerksamkeit zu schicken. Vorausgesetzt, Sie machen es nicht aus Pflichtbewusstsein – sondern weil Sie Ihre Kunden wirklich wertschätzen!

Auch in der Finanzdienstleistung bricht gegen Ende des Jahres plötzlich Hektik aus: Zwar fällt Weihnachten auch in diesem Jahr wieder verlässlich auf den 24., doch viele scheinen davon immer noch überrascht zu werden. Sie gehören auch zu denen, die wieder erst kurz vor knapp auf die Idee gekommen sind, Ihren Kunden etwas zu schicken?

### 08/15-Weihnachtskarte ist Schlag ins Gesicht

Und haben dann wahrscheinlich die Sekretärin in den Bürobedarf geschickt oder direkt 200 Weihnachtskarten inklusive Umschläge online bestellt – natürlich mit dem gleichen langweiligen Spruch wie jedes Jahr bedruckt? Einfach Firmenstempel drauf und ab dafür? Bitte nicht. Wenn das Ihr Verständnis von Wertschätzung ist, tun mir Ihre Kunden leid.

Sie vertrauen Ihnen ihr Geld an und sehen in Ihnen einen zuverlässigen Partner, der für die Absicherung ihrer Familie sorgt. Für mich wäre eine 08/15-Weihnachtskarte dann ein ganz schöner Schlag ins Gesicht. Natürlich könnte sich der Kunde auch denken: "Schön, dass meine Versicherung an mich gedacht hat." Tut er jedoch nicht.

Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema  
Coaching für Finanzberater  
Berater

Startseite

Kontakt

### MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER



Berater  
**Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen**



Berater  
**Erfolgreicher Start ins Vertriebsjahr: Kundenakquise über Google**



Berater  
**Online-Kundengewinnung: Dos und Don'ts**

[Alle Themenseiten ...](#)

Anzeige

### AKTUELLES AUS DEM RESSORT



Berater  
**"Bei einigen Insurtechs ist viel heiße Luft enthalten"**



Berater  
**Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen**



Berater | Recht/Steuern  
**Korrespondenzkonkurrenz: Umstrittenes BGH-Urteil**

### MEISTGELESEN

Vertrieb 2017: "Es geht ans Eingemachte"

Merry Compliance statt Christmas?

"Berater sollten die Gunst der Stunde nutzen"

Anlageimmobilien: Prospekt-"Pflicht" für den Vertrieb?

Kundenbetreuung: Bloß nicht 08/15



### UNTERNEHMEN IM FOKUS

  
Gewinne mit Immobilien

Sponsored News

### MEISTVERSCHICKT

Finanznachrichten auf Cash.Online &gt; Insurtechs

Teilen bei:  | 

22. Dezember 2016, 08:43

Berater

## Kundenbetreuung: Bloß nicht 08/15

Was glauben Sie, wird Ihr Kunde tun, sobald er die Karte aus dem Postfach fischt oder auf seinem Schreibtisch findet? Umschlag aufreißen, Karte kurz überfliegen und ab in den Papierkorb. Da bleibt beim Kunden nix hängen außer: "Mühe hat der sich keine gegeben. Hätte er sich auch sparen können."

Das gleiche gilt auch für nett gemeinte Werbegeschenke zum Jahresstart. Sie glauben nicht, wie viele Kalender ich diesen Monat schon geschickt bekommen habe. Als Poster, Taschenkalender, Tischkalender – ich könnte mein Büro damit tapezieren. Originell ist eindeutig etwas anderes. Wie wäre es stattdessen mit einer Powerbank fürs Handy, damit Ihrem Kunden nie die Energie ausgeht?

### Schluss mit "same procedure as every year"!

Oder einer Taschenlampe, damit er im neuen Jahr seine Ziele verfolgen kann? Das sind nur ein paar spontane Ideen. Sie werden erstaunt sein, wie viele tolle Sachen Ihnen einfallen, wenn Sie nur ein wenig Zeit und Herzblut investieren. Sie sind schließlich nicht nur Verkäufer, sondern auch hin und wieder Kunde. Worüber würden Sie sich freuen? Und jetzt sagen Sie bitte nicht "einen Kalender".

Wer diesen "Aufwand" für seine Kunden für überzogen hält, hat Folgendes nicht kapiert: Kleinigkeiten im Verkauf bedeuten nicht viel – sie bedeuten alles. Zu besonderen Anlässen an seine Kunden nicht nur zu denken, sondern es auch zu zeigen, ist ein wesentlicher Baustein professionellen Beziehungsmanagements.

### Sympathiepunkte mit persönlichem Interesse sammeln

Mit persönlichem Interesse auch am privaten Leben Ihrer Vertragspartner machen Sie enorm Sympathiepunkte. So werden Ihre Klienten zu begeisterten Kunden und zu Ihren Fans. Das funktioniert jedoch nur, wenn Ihr Geschenk, Ihr Glückwunsch von Herzen kommt. Ihre Kunden haben ein feines Gespür dafür, wenn Sie wie ein mittelmäßiger Verkäufer Standardgratulationen als Lippenbekenntnisse absondern.

Mein Tipp fürs neue Jahr: Machen Sie es besser! Fangen Sie mit der Planung dieses Mal rechtzeitig an, dann läuft Ihnen nicht wieder die Zeit davon. Wie wäre es, wenn Sie einen kreativen Mitarbeiter mit der Aufgabe betrauen, eine individuelle Weihnachtskarte zu gestalten? Und bitte: Lassen Sie zumindest Ihren Namen nicht drucken, sondern unterschreiben Sie Ihre Karte persönlich.

Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

Coaching für Finanzberater  
Berater

Startseite

Kontakt

### MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER



Berater

**Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen**

Berater

**Erfolgreicher Start ins Vertriebsjahr: Kundenakquise über Google**

Berater

**Online-Kundengewinnung: Dos und Don'ts**[Alle Themenseiten ...](#)

Anzeige

### AKTUELLES AUS DEM RESSORT



Berater

**"Bei einigen Insurtechs ist viel heiße Luft enthalten"**

Berater

**Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen**



Berater | Recht/Steuern

**Korrespondenzkonkurrenz: Umstrittenes BGH-Urteil**

### MEISTGELESEN

[Vertrieb 2017: "Es geht ans Eingemachte"](#)[Merry Compliance statt Christmas?](#)["Berater sollten die Gunst der Stunde nutzen"](#)[Anlageimmobilien: Prospekt-"Pflicht" für den](#)

Finanznachrichten auf Cash.Online &gt; Insurtechs

Teilen bei:  | 

22. Dezember 2016, 08:43

**Berater**

## Kundenbetreuung: Bloß nicht 08/15

Noch besser: Schreiben Sie den kompletten Kartentext mit der Hand. Sie betreuen 127 Kunden? Na, dann wissen Sie, dass Sie sich spätestens Mitte Dezember einen Tag freischaufeln sollten! Apropos: Hat Ihnen eigentlich schon mal jemand per Telefon frohe Weihnachten und einen guten Rutsch gewünscht?

### Personality statt anonyme Massenabfertigung

Irgendwie hat sich das mit den Karten und E-Mails eingebürgert. Doch gerade bei langjährigen Kunden greife ich auch gerne mal zum Hörer, um ihnen persönlich schöne Feiertage zu wünschen. Das dauert keine fünf Minuten – und Ihr Kunde wird sich deutlich länger an diese nette Geste erinnern, als wenn Sie ihm eine Karte geschickt hätten.

Und wenn Sie richtig gewieft sind, machen Sie das nicht nur zu Weihnachten. Geburtstagskarten finde ich wesentlich persönlicher. Sie sind international tätig? Dann kann es auch nicht schaden, sich über Bräuche und Feiertage in anderen Kulturkreisen zu informieren. Das können Sie sogar noch toppen mit netten Grüßen zwischendurch, wenn der Kunde am wenigsten damit rechnet.

### Kleinigkeiten machen den Unterschied

Zum Beispiel zum Jahrestag Ihrer Zusammenarbeit, zum Sommeranfang oder auch in Form von Glückwünschen zu privaten Ereignissen wie Hochzeit, Taufe oder Geburt eines Kindes. Sie sehen schon: Es sind die Kleinigkeiten, die den Unterschied machen! Und denken Sie dabei bitte nicht nur an Ihre neuen Klienten, sondern auch an Ihre Bestandskunden.

Denn je mehr Sie sich um sie bemühen, desto enger wird auch ihre Bindung an Sie und Ihr Unternehmen werden. Mit 08/15-Customer-Relationship reißen Sie niemanden mehr vom Hocker. Aufmerksame Kundenbetreuung funktioniert heute komplett über die persönliche Schiene. Sie sind keine Verkaufsmaschine. Sondern ein Mensch, der zufällig auch Produkte verkauft. Menschlichkeit hat nichts mit Schwäche zu tun, zeigen Sie Ihren Kunden also Ihre persönliche Seite.

*Martin Limbeck ist einer der renommiertesten Business-Speaker und Verkaufs-Experten auf internationaler Ebene. Er ist seit mehr als 20 Jahren Verkaufs- und Managementtrainer. Limbeck ist Inhaber der Martin Limbeck® Training Group, Lehrbeauftragter im Bereich Sales Management an der ESB Business School in Reutlingen sowie Dozent in der Führungskräfteweiterbildung der Universität St. Gallen. Er ist Mitglied des Club 55 und des Top-Trainer-Teams Salesleaders.*

Foto: Philip Reichwein

Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema  
Coaching für Finanzberater  
Berater

[Startseite](#)[Kontakt](#)

### MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER

**Berater****Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen****Berater****Erfolgreicher Start ins Vertriebsjahr: Kundenakquise über Google****Berater****Online-Kundengewinnung: Dos und Don'ts**[Alle Themenseiten ...](#)

Anzeige

### AKTUELLES AUS DEM RESSORT

**Berater****„Bei einigen Insurtechs ist viel heiße Luft enthalten“****Berater****Vertriebserfolg 2017: Weg mit den guten Vorsätzen****Berater | Recht/Steuern****Korrespondenzkonkurrenz: Umstrittenes BGH-Urteil**

### MEISTGELESEN

[Vertrieb 2017: "Es geht ans Eingemachte"](#)[Merry Compliance statt Christmas?](#)["Berater sollten die Gunst der Stunde nutzen"](#)[Anlageimmobilien: Prospekt-"Pflicht" für den Vertrieb?](#)[Kundenbetreuung: Bloß nicht 08/15](#)