

## MARKETING UND VERTRIEB: KUNDENORIENTIERUNG ALS SELBSTSABOTAGE

Verkäufer verhalten sich seit der Initiierung von Kampagnen zur Kundenorientierung so, dass sie...

- kaum noch abschlussorientiert Verkaufsgespräche führen
- den Kunden zu Tode beraten, anstatt im ursprünglichen Sinn zu verkaufen
- Hard selling, Aktionen und Abverkäufe oft völlig ablehnen
- dem Kunden in allem Recht geben, anstatt auf seine Einwände einzugehen und Abhilfe zu schaffen
- gemeinsam mit dem Kunden über Produkt, Service und Leistungen des eigenen Unternehmens klagen und darüber vergessen, die Vorzüge gegenüber Wettbewerbern herauszustreichen
- den Kunden näher stehen als dem eigenen Unternehmen
- die Kundeninteressen stärker vertreten als die des Unternehmens

### **BESSER:**

- *Segmente zu erschließen, die vorher unerreichbar waren*
- *die Fluktuation der Kunden um 10-30% zu reduzieren*
- *Auftragslage und relativen Marktanteil deutlich zu steigern*
- *die Kundenzufriedenheit in ungeahnte Höhen zu treiben*

Quelle: MM 5/2000