



**Fokus-Ratgeber
von Klaus Steinseifer**

Thema

6 große Fehler im Umgang mit Ihren Neukunden

Klaus Steinseifer

fokussiert sich mit seinen Ratgebern auf ein Thema aus der Unternehmensführung und/oder der Mitarbeiterführung im Handwerk und im Mittelstand.

Für den Inhalt verantwortlich

Klaus Steinseifer | Die Steinseifer-Seminare[®]

Bahnhofstraße 47 | 71282 Hemmingen

klaus.steinseifere@steinseifer.com

www.steinseifer.com | www.blog-handwerk.de

Coverbild von Free-Photos auf Pixabay

Klaus Steinseifer [Informationen](#)



Aus der Fokus-Ratgeber-Reihe von Klaus Steinseifer

6 große Fehler im Umgang mit Ihren Neukunden

Wer sich für Neukunden zu wenig Zeit nimmt, macht sich selbst die Aufträge und Preise kaputt.

1. Sie nutzen den ersten Telefonkontakt nicht richtig
2. Sie gehen unvorbereitet in den Termin
3. Simple Angebot nach schnellem Termin
4. Sie schicken das Angebot mit der Post
5. Sie reden zu viel, nachdem das Angebot auf dem Tisch liegt



Bild von monicore auf Pixabay

6. Sie lassen den Kunden am Telefon wieder von der Angel

Neuer Auftrag vom Neukunden? Längst nicht alles hängt vom Preis ab. Fühlen sich Kunden ernst genommen und gut beraten, spielt der Preis keine so große Rolle mehr.

Sechs Fehler können den guten Eindruck zunichtemachen, zum Beispiel nicht richtig zuzuhören, fehlende Dokumentation, vorschnelle Angebote und zu wenig persönlicher Kontakt. Schnell, schnell... kostet Sie am Ende den Auftrag oder den guten Preis.

1. Sie nutzen den ersten Telefonkontakt nicht richtig

Fehler: Ihr Kunde ruft an, äußert seine Wünsche und Sie vereinbaren einen Termin mit ihm vor Ort. Aufgeschrieben haben Sie lediglich den Termin, mehr nicht.

Tipp: Wenn Ihr neuer Kunde anruft, hören Sie zu, was er sich von Ihnen wünscht. Schreiben Sie seine Wünsche in eine Checkliste und vereinbaren Sie einen Termin vor Ort mit ihm. Geben Sie ihm dafür drei Möglichkeiten, damit nur Sie über Ihre Zeit bestimmen.

2. Sie gehen unvorbereitet in den Termin

Fehler: Sie fahren zu Ihrem neuen Kunden, wissen schon gar nicht mehr richtig, um was es eigentlich geht und kommen direkt zur Sache: "Was sollten wir hier noch mal machen?"

Tipp: Bei Ihrem neuen Kunden angekommen, fallen Sie nicht gleich mit der Tür ins Haus. Sie können sich zunächst einmal über die tolle Einrichtung Ihres Kunden unterhalten, denn Sie wissen ja, um was es wirklich geht. Sie haben Ihre Checkliste dabei, in der das bisher Gesprochene alles notiert ist.

3. Simplex Angebot nach schnellem Termin

Fehler: Sie schauen sich an, was zu tun ist. Sie haben alles im Kopf, machen ein schnelles Aufmaß und erstellen ein schlichtes Angebot.

Tipp: Führen Sie Ihre Checkliste weiter fort. Ihr Kunde sieht, dass Sie sich mit seinen Aufgaben schriftlich beschäftigen und Sie bauen so Vertrauen auf. Laden Sie den neuen Kunden auch in Ihre Ausstellung ein, um ihm die Produkte, die er sich wünscht in die Hand geben zu können. Dann erstellen Sie drei "Lösungsvorschläge" für seine Wünsche, einen preiswerten, einen mittleren und einen Premiumvorschlag. Ihr Kunde will entscheiden und es ist besser, er entscheidet sich bei Ihnen und nicht bei zwei weiteren Mitbewerbern.

Tipp: Führen Sie Ihre Checkliste weiter fort. Ihr Kunde sieht, dass Sie sich mit seinen Aufgaben schriftlich beschäftigen und Sie bauen so Vertrauen auf. Laden Sie den neuen Kunden auch in Ihre Ausstellung ein, um ihm die Produkte, die er sich wünscht in die Hand geben zu können. Dann erstellen Sie drei "Lösungsvorschläge" für seine Wünsche, einen preiswerten, einen mittleren und einen Premiumvorschlag. Ihr Kunde will entscheiden und es ist besser, er entscheidet sich bei Ihnen und nicht bei zwei weiteren Mitbewerbern.

4. Sie schicken das Angebot mit der Post

Fehler: Sie schicken Ihrem Kunden das Angebot mit der Post. Sie können gar keine Abschlussfrage stellen.

Tipp: Sie laden den Kunden in Ihr Unternehmen ein. Er hat in Ihrer Ausstellung die Harmonie einer handwerklichen Leistung wahrgenommen. Sie wiederholen das, was schon besprochen ist und stellen jetzt die Abschlussfrage. Dann schweigen Sie 30 Sekunden. Ja, 30 Sekunden können zu einer Ewigkeit werden.

5. Sie reden zu viel, nachdem das Angebot auf dem Tisch liegt

Fehler: Sie brechen das Schweigen nach der Abschlussfrage, denn Sie konnten die 30 Sekunden, die Ihr Kunde zum Nachdenken brauchte, gar nicht mehr aushalten und Sie sagen zu Ihrem Kunden: "Wir könnten noch...!" Und jetzt sind Sie in der Rabattschiene mit einem ganz schlechten Preis.

Tipp: Sie warten geduldig, bis Ihr Kunde Ihnen antwortet. Falls er ein Profi ist, sagt er jetzt vielleicht: "Sie sagen ja gar nichts mehr!" Dann antworten Sie ihm mit einem Lächeln: "Ich habe jetzt alles gesagt, Sie sind dran!"

6. Sie lassen den Kunden am Telefon wieder von der Angel

Fehler: Sie mussten ein Angebot nacharbeiten, rufen Ihren Kunden an und fragen nach der Entscheidung? Ist der Kunde noch immer unsicher, hat vielleicht sogar ein günstigeres Angebot eines Kollegen parat? Falsche Antwort: "Wenn Sie sich entschieden haben, dann melden Sie sich wieder bei mir!" oder so ähnlich.

Tipp: Jetzt haben Sie es in der Hand. Bieten Sie Hilfe an, vereinbaren Sie einen kurzfristigen Termin vor Ort und fahren Sie hin. Wenn das klappt, haben Sie den Auftrag fast schon sicher, denn der Kunde will Ihnen den Auftrag erteilen, weil Sie bisher alles richtig gemacht haben. Klar, Ihr Kollege ist günstiger, sein "Angebot" ungefähr gleich. Hauen Sie ihn jetzt nicht in die Pfanne. Was Sie jetzt tun können: Schauen Sie Ihren "Lösungsvorschlag" durch und "verschenken" Sie daraus etwas. Ja klar, das ist auch ein Rabatt. Wir haben es nur anderes bezeichnet, es kommt viel sympathischer rüber und so können Sie es sich leisten.

Autor



Klaus Steinseifer
Bankkaufmann, Maler- und Lackierermeister,
Seminarleiter, Referent, Berater und Autor im Handwerk
www.steinseifer.com | www.blog.handwerk.de

Impressum

<https://steinseifer.com/impressum>