



**Der Tipp des Monats September 2009**

**Autor: Klaus Steinseifer**

---

## **Hinterlassen Sie Ihren Fingerabdruck!**

**Wie Ihre Kunden Sie lieben.**

Fachliche Kompetenz ist das Eine. Die haben aber (fast) alle Ihre Kolleginnen und Kollegen. Wie heben Sie sich von den vielen gleichen Anbietern ab? Was ist denn Ihr USP (unique selling proposition), Ihr Alleinstellungsmerkmal im Markt? Womit begeistern Sie Ihre Kunden?

In meinen Seminaren frage ich regelmäßig das Alleinstellungsmerkmal meiner Seminarteilnehmerinnen und Seminarteilnehmer ab. Die Antworten:

- *Ich bin zuverlässig!*
- *Ich bin pünktlich!*
- *Ich bin termintreu!*
- *Auf mich kann man sich verlassen!*

Sie können sich jetzt schon denken, was ich darauf antworte: *"Das ist sicher alles richtig, aber das sind alle!" "Lassen Sie uns über den Preis sprechen", würde Ihr Kunde jetzt sagen.*

Und schon sind Sie wieder in der Preisspirale gefangen.

Reden wir als noch einmal über Ihren USP. Denken Sie darüber nach, wie Sie mit Ihrem Auftritt, Ihrem Unternehmen, einen bleibenden Fingerabdruck bei Ihren Kunden hinterlassen können.

**Der Steini®**

ist urheberrechtlich geschützt  
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



**Die Steinseifer-Seminare**  
**Management im Handwerk.**

Seite 1 von 4

## **Stellen Sie sich die richtigen Fragen!**

### **1. Bin ich anders und besser als Andere oder biete ich das, was alle Anderen auch bieten?**

Beschreiben Sie mit einem Satz, vollkommen untechnisch, nur mit dem Nutzen für Ihren Kunden, was Sie tun.

#### **Beispiele aus einem Malerunternehmen**

- Wir machen Ihr Haus zu Ihrer Visitenkarte in der Straße!
- Wir gestalten Ihr Haus zu einem "Wohlfühl-zu-Hause"!
- Wir erhalten und gestalten Ihr zu Hause mit Energieeffizienz und tollen Farben!

### **2. Kann das, was Sie gerade beschrieben haben, Ihr Wettbewerber nicht oder schlechter? Wenn es Ihre Mitwettbewerber auch können, warum sollte der Kunde dann bei Ihnen kaufen? Es gilt dann die Regel: Wenn man gleich gut oder schlechter ist, muss man billiger sein!**

#### **Beispiele**

- Wir bieten Ihnen alles aus einer Hand (Handwerker-Netzwerk)!
- Wir nehmen die Leistung mit Ihnen ab - erst dann erhalten Sie die Rechnung!
- Wir besprechen mit Ihnen Ihren Wunsch, alle Lösungsmöglichkeiten und zeigen Ihnen in unserer Ausstellung die Varianten, die Sparpotenziale, mögliche Finanzierungshilfen und die Konsequenzen Ihrer Wahl anhand einer Kosten-Nutzen-Analyse. Warum wir das tun? Wir wollen, dass Sie zufrieden sind und wiederkommen.

### **3. Was kann der Wettbewerber, den Sie am allermeisten bewundern, besser als Sie?**

- Er kümmert sich 1 Jahr nach der Fertigstellung des Gewerkes um die Zufriedenheit des Kunden.
- Entweder kommt er persönlich - oder er gratuliert "dem Gebäude" zum 1. Geburtstag nach der Modernisierung.
- Er betreibt Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation. Er ist mindestens vier Mal im Jahr mit einem Artikel in der Tageszeitung präsent. Hier werden Referenzen beschreiben, er gibt Tipps, wie man Geld sparen kann oder es gibt Gestaltungs- und Erhaltungstipps.

- Er macht im Herbst ein Wochenende der offenen Tür, wo er Lust macht auf das kommende Frühjahr, mit Neugestaltung und Energieoptimierung, mit Infos, Geselligkeit, Wurst, Wein und Unterhaltung.
- Er hat die besseren Mitarbeiter.
- Sein Auftritt, das Image, seine Kundenansprache, seine Kontakte und Beziehungen, nicht nur in der Verwaltung und der Wirtschaft.

#### 4. Was können Sie gut?

Beschreiben Sie in einem Satz Ihre PERSÖNLICHE KERNKOMPETENZ!

##### Beispiele

- Ich bin kreativ.
- Ich bin ein guter Unternehmer.
- Ich kann gut organisieren.
- Ich kann Menschen motivieren.
- Ich bin ein guter Handwerker.
- Ich bin Büromensch.
- Ich kann gut zuhören (Verkäufer).
- Ich bin viel mehr als zuverlässig.

#### 5. Wie können Sie diese persönliche Kompetenz in "Unternehmenskompetenz" umwandeln?

##### Beispiel

Meine Stärken im Unternehmen an der richtigen Stelle einsetzen, den Rest Andere machen lassen, deren Stärken meine Schwächen sind, dann klappt's auch mit dem Kunden.

## Autor und Herausgeber



### Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter [www.steinseifer.com](http://www.steinseifer.com).

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail [klaus.steinseifer@steinseifer.com](mailto:klaus.steinseifer@steinseifer.com)

## Impressum

[www.steinseifer.com/impressum](http://www.steinseifer.com/impressum)

**Der Steini®**

ist urheberrechtlich geschützt  
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



**Die Steinseifer-Seminare**  
Management im Handwerk.