



Der Tipp des Monats September 2011

Autor: Klaus Steinseifer

Die Geschäftspolitik der offenen Tür

Sie selbst, HandwerkerIn und UnternehmerIn, brauchen selbstverständlich, wie Ihre Kunden auch, den Handwerker Ihres Vertrauens aus anderen Branchen. Sie suchen eine handwerkliche Leistung, die Sie in Ihrem Gewerk nicht selbst erledigen können. Sie machen sich auf den Weg und stehen vor dem Gebäude Ihres Handwerkerkollegen. Die Tür zum Büro ist verschlossen, die Ausstellungsräume sind ebenfalls zu. Sie müssen klingeln, der fragenden Stimme in der Sprechanlage: "Um was geht es denn?", erklären, wer Sie sind und was Sie wollen. Wie fühlen Sie sich dabei? Richtig, als Bittsteller und nicht als Kunde!

Nachdem Ihr Kollege dann endlich bemerkt hat, dass ein Kunde vor seiner Tür steht, öffnet er Ihnen das Büro, seine Ausstellung. Zunächst stolpern Sie über die Paketdienstlieferungen der letzten Woche, die sich im Ausstellungsraum stapeln. Es riecht ein wenig komisch, weil die Ausstellung wohl schon länger nicht benutzt und gelüftet wurde. Das Licht wird eingeschaltet und Sie sehen den Staub der letzten Monate. Prospekte und Unterlagen liegen ungeordnet vom letzten Kundenbesuch, der schon lange zurückliegen muss, herum.

Am liebsten würden Sie den Raum des Geschehens sofort wieder verlassen! Warum tun Sie es nicht? Hier wird keine handwerkliche Kompetenz vermittelt und die Auftragsabwicklung bei Ihnen wird nicht besonders gut verlaufen, das sieht man doch schon auf den ersten Blick.

"Übertrieben!", mögen Sie jetzt sagen. Stimmt nicht: Genau so ist es mir schon in sehr vielen Fällen ergangen und ich habe mich gefragt, warum diese Handwerker nicht die Geschäftspolitik der offenen Tür für ihre Kunden betreiben.

Deshalb will ich Ihnen heute die sieben Punkte für Ihr Kompetenzzentrum (Büro, Verkaufsraum, Ausstellung) an die Hand geben:

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

1. Eine offene Türe, gekoppelt mit einer Lichtschranke, signalisiert Ihnen sofort, dass ein Besucher Ihre Räume betreten hat. Achtung: Es könnte der Top-Kunde der Zukunft sein!
2. Wie sehen Sie aus, wie sind sie gekleidet? Nicht so wichtig, meinen Sie? Die ersten drei Sekunden entscheiden!!!
3. Betrachten Sie Ihre Räume kritisch, mit den Augen Ihrer Kunden: Gestaltung, Sauberkeit, Ordnung und sofortige Kompetenzvermittlung Ihrer Branche?
4. Wie sind die Lichtverhältnisse?
5. Wie riecht es denn bei Ihnen?
6. Gibt es frischen Blumenschmuck in Ihren Räumen?
7. Stellen Sie Ihrem Kunden eine Getränkeauswahl zur Verfügung? Eine kleine Getränkekarte ist hierbei sehr hilfreich.

Damit wir uns richtig verstehen: Jeder Geschäftsraum, auch ein kleines Büro, ist immer Ihr Kompetenzzentrum, indem sich Ihr Kunde sofort wohlfühlen muss und das Gefühl vermittelt bekommt: "Hier bin ich richtig und willkommen, hier wird handwerkliche und unternehmerische Kompetenz vermittelt!"

Lassen Sie Ihren Kunden daher niemals vor einer verschlossenen Türe stehen und achten Sie auf Ihre Geschäftsräume!

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.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.