



Wie ich lernte, kundinisch zu sprechen

„80 Prozent der Kaufentscheidungen werden von Frauen getroffen.“ Dieses Ergebnis internationaler Studien macht sich die Salzburger Unternehmensberaterin und Vortragsrednerin Ulrike Aichhorn zunutze. Sie hält Vorträge zum Thema „So gewinnen Sie die stärkste Zielgruppe der Welt“ und entwickelt Marketingstrategien mit Unternehmen, um die vielversprechendste Zielgruppe zu begeistern: die Frauen.
www.die-aichhorn.com

Wer hätte sich noch vor einigen Wochen vorstellen können dass, ... STOP! Keine Angst, das wird eine C-freie Zone! Ok, nicht ganz ... Erinnern Sie sich noch? Wir haben in unserem letzten Kolumnen-Gespräch festgestellt: Die wirtschaftlich so interessante Zielgruppe der Kundinnen ist da, die Frage ist: Wer kann sie für sich gewinnen?

Die Lösung: Es wird Zeit, Ihre Vertriebs-, Personal- und Marketing-Strategie entsprechend anzupassen und KUNDINISCH zu lernen! Dafür braucht es die 5-C-Strategie. Einen strategischen Ansatz, um diesen Gewinn in Ihr Haus zu holen.

Bemühen Sie sich ehrlich

Lassen Sie uns doch über das erste C wie „Commitment“ sprechen: „Etwas verstehen, sich dazu bekennen, etwas mittragen“. Kundinnen-Gewinnung funktioniert nicht über coole Anzeigen oder Frauen-Produkte. Kundinnen sind bereit, Vertrauen zu schenken, wenn sie spüren, dass die Bemühungen ehrlich, mit Bedacht gewählt, auf ihre Anliegen abgestimmt und langfristig sind. Ein Augenzwinkern darf auch nicht fehlen, denn Humor gefällt uns sehr. Ähnlich wie bei einem Employer Branding Programm, das auch nur von innen heraus erfolgreich wirken kann, braucht es bei erfolgreicher Kundinnen-Gewinnung zunächst das Wissen, das Verständnis und die Bereitschaft zur Mitwirkung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Uns Frauen fällt ja alles auf! Glauben Sie nicht, wir würden nicht mitbekommen, wie Sie und

Ihre Mitarbeiter*innen innerhalb der Firma mit den Kolleginnen, also internen Kundinnen, umgehen!

- Wie freundlich und wertschätzend läuft das ab? Sprechen Sie von „der Kleinen in der Buchhaltung“ oder gibt's Lob und Anerkennung für Ihre Kolleginnen?

- Gibt's ein Danke für den Kaffee? Servieren auch die Herren den Kaffee für Ihre Gäste?
- Haben Sie auch Frauen in Service, Werkstatt und Verkauf? Wie sichtbar sind diese?
- Wie viele Frauen sind bei Ihnen in Führungs- und Entscheidungspositionen?

Das und vieles mehr sind Aspekte, die uns Frauen – ob bewusst oder unbewusst – auffallen und unsere Entscheidungen beeinflussen. Umso wichtiger ist es, dass Sie und Ihr Team darüber sowie über klassische Gos und No-Gos Bescheid wissen.

Commitment bedeutet, KUNDINISCH zu lernen

Wir erleben gerade täglich, dass Achtsamkeit, genaues Hinhören, spontan Helfen und Zupacken, Zeit haben und flexibel auf individuelle Bedürfnisse von anderen eingehen einen (neuen) hohen Stellenwert bekommen. Unabhängig von Alter, Geschlecht, Schönheit, Status & Co. Glauben Sie mir, auch ohne die derzeitige Weltsituation hätte ich genau über diese Themen geschrieben: Denn genau sie sind der Schlüssel zur Zielgruppe Kundin!

Klingt einfach? Nun, ein Blick auf Feedbacks meiner D-A-CH-Umfrage zum Thema „Wie Frauen im Autohaus behandelt werden (wollen)“ zeigt ein Bild mit „Meisterleistungen zur Kundinnen-Verärgerung“:

- Es wird nur mit meinem Mann gesprochen, obwohl das Auto für mich ist und ich es bezahle.
- Desinteresse; niemand kommt auf mich zu, obwohl mich die Verkäufer sehen.
- Niveaulos zu glauben, „ein bisserl charmant sein“ und mich angreifen hilft beim Verkauf.
- Unterstellung, ich wäre nicht an technischen Details interessiert.
- Vereinbarter Termin wurde wegen eines anderen, „wichtigen“ Kunden nicht eingehalten.
- Probefahrt erst, wenn ich mit meinem Mann wieder komme.
- Versuch, mir Sachen „anzudrehen“, die ich nicht will.

Alle rund 1.000 Feedbacks abzudrucken würde den Rahmen sprengen. Gelingt es jedoch, Ihnen und Ihrem Team solche Erfahrungen von Kundinnen durch positive, ja begeisternde Begegnungen zu ersetzen, dann sprechen sie wahrlich KUNDINISCH! Mehr dazu demnächst. Stay tuned!

Ulrike Aichhorn,
Unternehmensberaterin und
Vortragsrednerin