

## Der gute Tipp



ILLUSTRATION: PETER GUT

### Referenzen nutzen: Neues Geschäft dank bestehenden Kunden

Egal, welche Investition jemand tätigt, nebst Marke und Preis wird stets auch die Meinung von Dritten berücksichtigt. Als Firmenchef kann man sich dies mit einem professionellen Referenzen-Management zu Nutze machen. Bestehende Kunden werden so zum Botschafter für die Produkte und Dienstleistungen. Im Umgang mit Referenzen ist jedoch Vorsicht geboten, und es gilt, bestimmte Regeln einzuhalten. Mithilfe der folgenden Checkliste gehen Sie auf Nummer sicher:

#### ■ O.K. des Kunden

Fragen Sie Ihre Kunden, ob Sie sie als Referenz angeben dürfen. In den meisten Fällen werden sich Ihre Kunden über das Vertrauen freuen und mit Stolz über Sie berichten.

#### ■ Kontaktpflege

Pflegen Sie Ihre Kundenkontakte persönlich und regelmässig. Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden zufrieden sind. Ein zufriedener Kunde wird Sie immer gerne weiterempfehlen.

#### ■ Aktualität

Halten Sie Ihre Referenzen aktuell.

#### ■ Glaubwürdigkeit

Der Erfolg im Einsatz Ihrer Referenzen hängt von der Glaubwürdigkeit Ihrer dokumentierten Empfehlungen ab. Wählen Sie deshalb die Testimonials sorgfältig aus und überprüfen Sie diese regelmässig.

#### ■ Systematisches Vorgehen

Verwenden Sie Referenzen gezielt und auf die Kunden abgestimmt. Ein Kunde kann

mit einer Palette von Referenzen, die nicht sein Anliegen betreffen, nichts anfangen und wird sich eher darüber ärgern.

#### ■ Jeder Kunde ist eine Referenz

Letztendlich ist jeder Kunde eine Referenz und trägt seine Erfahrungen nach aussen. Behandeln Sie deshalb jeden Kunden als potenzielle Referenz.

#### ■ Professionelle Unterstützung

Arbeiten Sie wenn möglich mit gut vernetzten Partnern zusammen, um Ihre Referenzen gezielt und professionell zu platzieren. So können Sie Ihre Referenzen multiplizieren.

#### ■ Platzieren von Referenzen

Listen Sie Referenzen auf Ihrer Webseite und in Firmenbroschüren auf. Ausserdem bieten sich Offerten und Brief- oder E-Mail-Korrespondenz an, um Empfehlungen zu erwähnen. Eine weitere Möglichkeit ist es, professionelle Kommunikatoren zu beauftragen, über Ihr Unternehmen zu schreiben. Die Texte lassen Sie dann beispielsweise in Fachzeitschriften unter Ihrem eigenen Namen publizieren. (aer)