

Kleine und mittlere Unternehmen diskutieren Erfolgsfaktoren der Kundenbeziehung in der Automotive-Branche

Nachdem bereits Ende 2014 ein praxisnaher Workshop rund ums Thema „Marketing“ hohen Anklang bei KMUs im ofraCar-Netzwerk gefunden hatte, trafen sich diese Betriebe im April 2015 nun erneut – diesmal um speziell über Herausforderungen der Kundenbeziehung zu sprechen. Bei der Bittner Werkzeugbau GmbH in Dörfles-Esbach wurden Aufgabenstellungen von der Erstkontaktaufnahme bis hin zur Kundenbestandspflege unter die Lupe genommen und in gemeinsamer Arbeit Erfolgsfaktoren herausgearbeitet.



Neben der eigentlich Arbeit am Workshopthema (Bild rechts) stand auch eine Unternehmensbesichtigung der Bittner Werkzeugbau GmbH auf dem Programm (Bild links)

„Küssen kann man nicht alleine“, heißt es in einem Lied bei Max Raabe. Auch Geschäfte machen kann man nicht alleine, sondern braucht dazu mindestens ein „Gegenüber“. Damit ist die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen, zu entwickeln und zu pflegen elementare Notwendigkeit und zentraler Erfolgsfaktor für jede geschäftliche Unternehmung, unabhängig von Größe und Branche.

Zuhören, Interesse wecken, Anknüpfungspunkte schaffen. Auf die Beteiligten wartet eine Vielzahl von Aufgaben, in denen es letztendlich um eines geht: Vertrauen aufzubauen. Nur wenn das gelingt, kann aus einem potentiellen Interessenten ein Kunde werden. Und nur wenn dieses Vertrauen immer wieder aufs Neue bestätigt und gerechtfertigt wird, kann die Kundenbeziehung wachsen und sich verfestigen.

Vor diesem Hintergrund analysierten die Teilnehmer des Workshops die Aufgaben und Herausforderungen zwischen Kontaktaufnahme und Kundenpflege und arbeiteten gemeinsam die zugrunde liegenden Erfolgsfaktoren heraus. Neben den „Standard-situationen“ des Beziehungsmanagements (Informationsbeschaffung, Gesprächsvorbereitung, Nachbereitung) sowie den Besonderheiten bei der „Kaltaquise“ wurden dabei auch Möglichkeiten diskutiert, qualifiziertes Kundenfeedback einzuholen.

Unter Leitung von Peter Kelm, Experte für Technologiemarketing vom ofraCar-Fördermitglied KelmMoyles wurden in einer Kombination aus moderiertem Erfahrungsaustausch und externen Impulsen Handlungsoptionen entwickelt, die jeder Teilnehmer flexibel an seine spezifische Situation anpassen kann. Für das nötige Salz in der Suppe sorgten kurze Praxisberichte von Teilnehmern über ihre persönlichen Erfahrungen aus dem betrieblichen Alltag, etwa der Beitrag von Harald Datz zu seinen Erkenntnissen als Vertriebsmanager bei der TEMPTON Outsourcing GmbH.

Deutlich wurde in allen Beiträgen, dass eine dauerhafte erfolgreiche Kundenbeziehung nur dann erzielt werden kann, wenn man als Lieferant glaubwürdig, verlässlich und authentisch auftritt. Nur so wird beim Kunden Vertrauen gewonnen, Unsicherheit abgebaut und letztlich langfristig Geschäftserfolg erzielt. Diese Erkenntnis sollte man sich immer wieder bewusst

machen und in seinem gesamten Auftreten nach Innen wie Außen leben. Nur dann können letztlich die weitere „handwerklichen“ Maßnahmen im Rahmen einer gezielten Informationsbeschaffung, professionellen Vorbereitung auf Kundengespräche, usw. greifen und den erwünschten Erfolg generieren.

Für weitere Informationen und Arbeitsmaterialien zum Workshop können sich Interessenten gerne mit der ofraCar-Geschäftsstelle in Verbindung setzen.

Weitere Informationen zum Workshop erhalten Sie über die Geschäftsstelle des ofraCar-Automobilnetzwerk e.V.

Kontakt:

Christian Meister, Netzwerkleitung

Tel. 0921/50736-410

E-Mail christian.meister@ofracar.org)