



Erfolgreiches Marketing

Artikel von Rolf Gruber

Das Wort Marketing stammt aus dem Englischen und heisst: To market – Handel treiben. Müssen im Marketing als Erstes also Fragen beantwortet werden wie: „Was bieten wir dem Kunden?“ und „Wie bieten wir es an?“. Nein. Solche Fragen stehen nicht an erster Stelle. Doch welche Fragen sind es dann?

Neun von zehn der in Unternehmen tätiger Verantwortlicher stellen zuerst die zwei oben gestellten Fragen. So entstehen Produktprogramme und darauf folgende Werbestrategien. Der mühselige Kampf der Produkte oder Leistungen kann somit im Marktschlachtfeld beginnen. So haben wir es gelernt, so muss es sein. Aber muss es das wirklich? Gibt es keinen einfacheren Weg?

Doch, diesen Weg gibt es. Und er fängt mit den richtigen Fragen an. Die richtigen Fragen im Marketing lauten: „Was erwarten Kunden?“ und „Welche Versprechen ziehen Wunschkunden an?“. Es sind Fragen, welche die Aussensicht beleuchten.

Wenn Sie wirklich loyale Kunden wollen, dann müssen Sie deren Sichtweise verstehen. Menschen verstärken ihr persönliches Verhalten durch ihnen zuteil gewordene Aufmerksamkeit, Anerkennung und erhaltene Belohnung.

Doch wie wollen Sie Menschen Aufmerksamkeit, Anerkennung und Belohnung zuteil werden lassen,

wenn Sie deren persönliche Anschauung nicht kennen?

Die oben erwähnten neunzig Prozent der Unternehmen meinen sie wüssten es – aus dem eigenen Gefühl heraus. Gut so. Denn so bleibt für die restlichen zehn Prozent der Weg offen, es besser zu tun.

Durch das Ausloten der Bedürfnisse an den Berührungspunkten, welche Wunschkunden mit Ihrem Unternehmen verbinden, werden Sie die Nr. 1 in Sachen Kundenbeziehung. Menschen werden immun gegen den Wettbewerb, wenn Sie es verstehen, aus deren Herzen zu sprechen und sie aus deren Sicht her zu berühren.

Das Herz der Menschen öffnet sich nicht durch vorgefasste Meinungen, laute Werbung oder den Schwall von Verkäuferschwätz. Loyalität hochwertiger Kunden und Weiterempfehlungen erhalten Sie nur, indem Sie deren Herzen erreichen. Doch verstehen können Sie Herzen nur, wenn Sie diese kennen lernen.

Es sind die Berührungspunkte, welche Sie untersuchen sollten. So treibt man heute erfolgreich Handel.

Herzlichst
Ihr Rolf Gruber