

Wie Sie Mitarbeiter und Kunden zu Fans machen, die Sie weiterempfehlen.



Christian Conrad
magnetic culture



Worksheet
TIPP 1
WOW-Effekt
Kunden

5 Tipps zur Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung, die jeder Unternehmer und Entscheider sofort umsetzen kann.

Wenn Sie diese 5 Tipps umsetzen erreichen Sie Ihr Ziel

Tipp 1: Erzeugen Sie den “Wow”—Effekt bei Ihren Kunden

Tipp 2: Erzeugen Sie den „Wow“—Effekt bei Ihren Mitarbeitern

Tipp 3: Stärken Sie Ihre persönliche Anziehungskraft

Tipp 4: Stellen Sie Verbindung immer vor Inhalt

Tipp 5: Stärken Sie die Anziehungskraft Ihres Teams

Rot unterlegt sind die Praxisschritte, die Ihnen helfen, die Tipps direkt und spielend leicht umzusetzen.



Tipp 1: Erzeugen Sie den „Wow“-Effekt bei Ihren Kunden



Jetzt werden Sie sagen: wenn ich wüsste wie das geht, würde ich es längst tun!

Drei Schritte bringen Sie zum Wow-Effekt – garantiert:

Schritt 1: Führen Sie mit 10 (besser 20 oder sogar 30) Kunden eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Finden Sie heraus, ob Ihre Kunden “nur“ zufrieden sind oder bereits begeistert („Wow“!).

Zufriedenheit ist nicht Begeisterung.

Wenn Ihre Kunden nicht begeistert sind, werden Sie durch die Befragung Ideen dafür bekommen, was sie begeistert – so genannte „WOW-Faktoren“.

Die Befragung besteht aus nur zwei Fragen:

Frage 1:

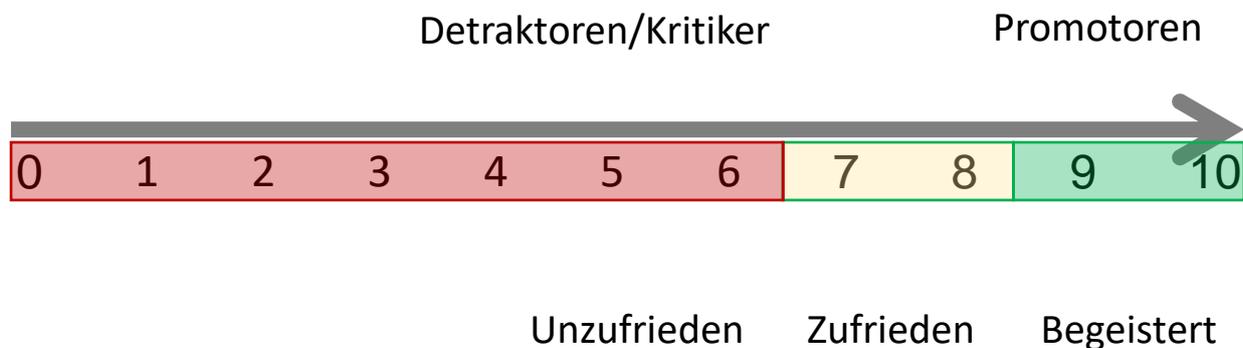
Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns/unser Unternehmen/unsere Dienstleistung Freunden/Bekanntem/Kollegen weiterempfehlen?

Frage 2 wenn die Antwort > 8 ist (9 oder 10)

Welches Verhalten/Welcher Sachverhalt hat Sie dazu motiviert uns eine 9 / 10 zu geben?

Frage 2 wenn die Antwort < 9 ist

Was können wir/kann ich tun, damit Sie uns eine 9 oder 10 geben?



Frage 1 gibt Ihnen den Status. Ist der Kunde unzufrieden (< 7), zufrieden (7-8) oder begeistert (9-10)?

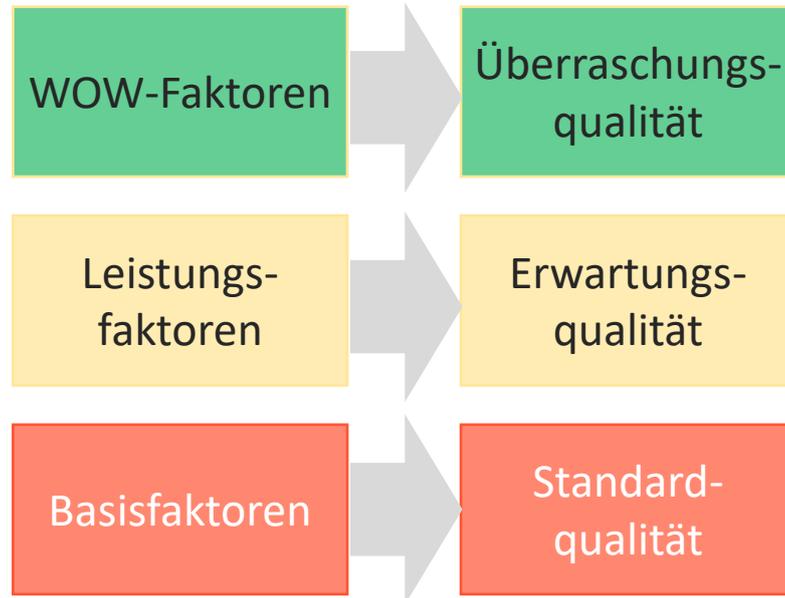
Was Sie erreichen wollen: keine Unzufriedenen und sehr viele **Fans**, sprich begeisterte Kunden. Warum? Weil die es sind, die Sie aktiv weiterempfehlen. Das werden „nur“ zufriedene Kunden nicht tun.

Frage 2 hilft Ihnen, zu verstehen, was Sie tun müssen, damit Sie Ihre Kunden begeistern, damit sie „WOW“ sagen und vor allem auch empfinden.

Begeistert heißt: zwischen Ihnen und dem Kunden/der Kundin ist eine emotionale Verbindung entstanden. Sie sind ihm/ihr nicht mehr gleichgültig sondern spielen eine Rollen in seinem/ihrer Leben. Sie bzw. er verbindet ein Gefühl mit Ihnen, Ihrem Produkt oder Ihrer Dienstleistung.

Wichtig ist: unterscheiden Sie zwischen

- Basisfaktoren
- Leistungsfaktoren
- WOW-Faktoren



Noriaki Kano – japanischer Wirtschaftsprofessor – zitiert aus Günter Schmitz „Unternehmertum ist nichts für Feiglinge, Seite 50

Das folgende Beispiel illustriert die Unterschiede:

	Basis-Faktoren	Leistungs-Faktoren	WOW-Faktoren
Tischler	Handwerkliche Qualität Pünktlichkeit Saubere Arbeit	Berücksichtigt besondere Wünsche des Kunden	Vor Termin fertig Überaus saubere Ausführung;
Restaurant	Sauberkeit Zubereitung/ Geschmack Service	Geht auf Sonderwünsche ein; Freundlichkeit	Besondere Extras (Zwischengang, Kuchen aufs Haus bei Geburtstag)
Weinhändler	Qualität Sortiment/ Auswahl	Hilft mir, den für mich richtigen Wein zu finden (mit Erfolg)	Macht den Kauf zu einem Erlebnis

Schritt 2: Finden Sie für Ihr Unternehmen/ Ihr Produkt/ Ihre Dienstleistung mindestens je drei Basisfaktoren, Leistungsfaktoren und WOW-faktoren:

Basis-Faktoren	Leistungs-Faktoren	WOW-Faktoren

Schritt 3: Setzen Sie in den kommenden drei Wochen jeweils einen der drei Begeisterungsfaktoren um und sprechen Sie im Anschluss mit Ihren Kunden darüber. Damit stellen Sie fest, ob der WOW-Faktor tatsächlich einen WOW-Effekt auslöst.

Notieren Sie sich hier Ihre Erfahrungen:



Gerne lade ich Sie ein, mittwochs in meinen Unternehmerzirkel „Magnetische Unternehmenskultur“ zu kommen, so dass wir uns persönlich kennenlernen. Hier geht`s zur [Anmeldung!](#)

Ich freue mich auf unseren Austausch!

Herzlichen Gruß

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Christian Conrad". The signature is fluid and cursive, written over a white background.

Kontakt:

Christian Conrad Culture Development

Kohlhökerstr. 6

28203 Bremen

Tel. 0171 468 1414

Mail: christian@christianconrad.org

Web: <https://www.christianconrad.org>

Bildnachweise

Seite 1: Photo by [bruce mars](#) on [Unsplash](#)

Seite 2: pixabay

Seite 3: Photo by [krakenimages](#) on Unsplash

Seite 7: Photo von Lucas Vogel, Burning Bird Media GmbH