

Kundengewinnung und Kundenbindung 3.0

– Alte und neue Welten erfolgreich verbinden

Das Business eines Makler- und Vermittlerbetriebes muss sich an die in der heutigen Geschäftswelt herrschende Geschwindigkeit und die Kundenwünsche anpassen. Webinare sind eine geeignete Möglichkeit, seine Kunden schnell, unverbindlich und ortsunabhängig zu informieren.

Von **Cemal Osmanovic**, Geschäftsführer der smile2 GmbH

Googeln Sie es gerne einmal nach: Ein VW Golf aus dem Jahr 1975 hatte seinerzeit 75 PS und erreichte eine für ein Mittelklasseauto beeindruckende Spitzengeschwindigkeit von 160 km/h. Da hat sich eine Menge getan seitdem, nicht wahr? Wenn Sie jetzt zustimmend mit dem Kopf nicken dann möchte ich Sie gerne fragen: Meinen Sie das wirklich? Wenn ja, dann lassen Sie sich folgenden Satz einmal auf der Gehirnzelle zergehen: Wäre ein VW Golf heute im gleichen Verhältnis schneller als die Menge der täglich auf uns einströmenden Informationen seit 1975 zugenommen hat, dann wären Sie mit dem Golf auf der Autobahn heute mit Mach 8 unterwegs. Die Frage, ob die Welt sich ziemlich dramatisch verändert hat, diskutieren wir also besser nicht. Diskutieren wir lieber da, wo es Sinn bringt – nämlich die Frage: Was bedeutet das konkret für das Business eines Makler- und Vermittlerbetriebs?

Konsequenzen in der Kundenansprache

Fassen wir es auf den Punkt zusammen: In allen Phasen, die vor dem persönlichen Beratungsgespräch liegen, haben wir die Chance, den Kunden auf neue Art anzusprechen. Der moderne Mensch ist verwöhnt. Er will sofort wissen, mit wem er es zu tun hat, ob ihm dieser jemand etwas Konkretes zu bieten hat, und ob er ihm sympathisch ist. Er filtert früh und gnadenlos. Er schenkt uns seine Zeit nur dann, wenn er entweder über die Empfehlung einer Vertrauensperson positive Erwartungen aufbauen konnte oder wenn wir es geschafft haben, seine Blockadehaltung mit wohldosierten Informationshäppchen geschickt zu umgehen. Er möchte Informationen direkt, auf den Punkt komprimiert, ohne größeren Aufwand, und anfangs am Liebsten so unverbindlich wie Fernsehen: Ist es nicht interessant, möchte er einfach abschalten können – ohne diskutieren zu müssen, warum.

Sie finden das nicht fair? Ja, Sie haben recht, das ist auch nicht fair. Aber wir leben inzwischen in einer Welt, in der Fairness immer öfter erst dann gegeben wird, wenn man eine (Geschäfts-)Beziehung zueinander hat. Davor ist vieles gewollt anonym und unverbindlich. Die Social Media Plattformen sind voll von Menschen, die dort zwar kommunizieren, aber nur wenig von sich öffentlich preisgeben.

Könnte man etwas Neues finden, mit dem man seinen Kunden oder Wunschkunden der Zukunft zeitgemäß erreicht? Etwas, das dem Kunden keine Hemmschwelle bietet und das der Kunde und wir als Anbieter mit minimalsten Aufwand nutzen können?

Ein neuer Weg zum erfolgreichen Cross-Selling

Webinare sind wie Kurzvorträge, nur sie finden im Internet statt. Live und voll interaktiv. Der große Vorteil dabei ist: Weder Sie noch Ihr Kunde müssen dabei das Haus verlassen. Einfach PC/Mac anschalten, dabei sein, abschalten und weiter arbeiten bzw. private Dinge tun. Sie als Vortragender sind per Webcam in brillanter Qualität zu sehen und zu hören. Wie in einem Workshop vor Ort können Sie Ihre Worte bzw. Ihre Inhalte visualisieren über Powerpoint-Präsentation, PDFs, Kurzfilme usw. Ihre Kunden als Teilnehmer können ihrerseits über ihr Mikrofon am Rechner oder über einen Chat alle relevanten Fragen zum Thema stellen oder Ihre Fragen beantworten.

Die Regelmäßigkeit macht's

Sie kennen das sicher. Sie wissen, Ihr Kunde hat bei seiner Unfallvorsorge noch Handlungsbedarf. Sie reden sich bei ihm den Mund fusselig, Sie wissen, Sie haben unwiderlegbare Fakten als Argumente, dennoch unterschreibt der Kunde nicht. Eines Tages spricht der Kunde mit einem Freund, bei dem der worst case eingetroffen ist. Ein schlimmer Unfall, keinerlei Absicherung da. Ein Sozialfall.

Ein Kunde, der trotz klarem Handlungsbedarf nicht handeln will, dreht seine Meinung auf der Stelle um 180 Grad. Genau deswegen sichert also auch bei Webinaren eine regelmäßige Ansprache den Verkaufserfolg. Wenn Sie also interessante, aktuelle Themen über Webinare live an Ihre Kunden senden – und Ihre Kunden sich so mit all ihren Fragen zum Thema informieren können – dann haben Sie ein wunderbares, neues Instrument, um eine Menge zusätzlicher Kundentermine mit minimalem eigenen Aufwand zu realisieren.

Ein Webinar? Ja, bin ich denn Techniker?

Haben Sie keine Sorge. Wenn Sie mit E-Mails und Webbrowser umgehen können, dann bekommen Sie auch



die Technik für ein Webinar geregelt. Ihre Kunden brauchen als Teilnehmer irgendeinen beliebigen Rechner/Mac mit Browser und eine einfache DSL-Internetleitung. Das wars. Alternativ bieten die guten Anbieter inzwischen auch die Möglichkeit an, Webinare per iPhone, iPad bzw. Android-Devices zu nutzen. Ein Headset ist dann sinnvoll, wenn der Teilnehmer aktiv mitreden möchte, ist aber nicht zwingend erforderlich. Es gibt ja den Chat, über den Fragen eingebracht werden können. Als Presenter benötigen Sie in jedem Fall zusätzlich ein vernünftiges PC-Headset (ca. 50 Euro), eine gute Webcam (ca. 70 Euro) und vor allem eine stabile Internet-Leitung. Eine normale DSL-Leitung (ab DSL 6.000) reicht in der Regel prima aus, die aber sollte es wenigstens sein.

Resümee

Webinare haben in den letzten drei Jahren einen wahren Hype verursacht. Immer mehr setzt sich dieses Thema durch als ein Instrument, das Menschen wie Telefon benutzen. Einschalten, interaktive Konferenz als Meeting oder Seminar starten, ausschalten. Noch ist es eine Art Alleinstellungsmerkmal, mit dem Sie suggerieren, dass Sie ein innovativer Anbieter sind, der seinen Kunden leicht zu nutzende Informationspakete bieten möchte, und der für sich selbst damit viel schneller da hinkommt, wo er am Liebsten ist – im Wohnzimmer der Kunden. ■

Cemal Osmanovic ist auf der diesjährigen DKM Vortragsredner im Kongress Vertrieb 3.0 – neue Wege für erfolgreiche Vermittler. Der Kongress findet am 24.10.2013 in Halle 5, Raum 3 statt und wird inhaltlich von der Buhr & Team Akademie für Führung und Vertrieb AG gestaltet.

Cemal Osmanovic führt elf Jahre lang ein erfolgreiches IT-Dienstleistungsunternehmen und begleitet ab 1994 parallel zahlreiche IT-Unternehmen als Consultant und Unternehmer-Coach. 1999 verkauft er das Unternehmen. Gemeinsam mit seinem Co-Geschäftsführer Rüdiger Sievers entwickelt er die iTeam Systemhausgruppe bis Ende 2008 zum größten Unternehmensnetzwerk der IT-Branche.

Persönlich trainierte er zwischen 1994 und heute weit über 20.000 Menschen zum Thema „persönliche Lebensziele“. Im März 2009 gründet er die smile2 GmbH als die Plattform im deutschsprachigen Raum für Menschen, die sich auf zeitgemäße Weise weiterentwickeln möchten.



AssCompact

Sie finden uns auch bei



Aktuelle Brancheninformationen online

www.asscompact.de

Auf www.asscompact.de finden Sie täglich aktuelle Meldungen aus der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

AssCompact Newsletter

Der AssCompact Newsletter liefert Ihnen täglich einen Überblick über die wichtigsten Meldungen aus der Branche.

AssCompact TV

AssCompact TV Expertentalk informiert Sie monatlich mit Daten, Fakten und Kurzinterviews zu einem Themenschwerpunkt. Die wöchentliche AssCompact TV News-Sendung berichtet über Wissenswertes für den Makleralltag.

www.asscompact.de

