

Kundenbeziehungen sind der Wachstumsschlüssel

von Fabian Vollberg

Kurzübersicht

- o Vertrieb wird auf Ebene der Beziehung zwischen Vertrieb und Kunden entschieden. Insbesondere, aber nicht nur im B2B-Vertrieb.
- o Menschen vertrauen Menschen.
- o Achtsames, systematisches Beziehungsmanagement ist ein relevanter Erfolgsfaktor.



Die Beziehung zwischen Vertriebsmitarbeiter, als Repräsentant des Unternehmens und der Person des Entscheiders auf Kundenseite bestimmt auf Dauer über den gemeinsamen Wachstumsweg. Natürlich ist eine gute, vertrauensvolle Beziehung nicht hinreichend. Als Voraussetzung muss schon eine leistungsstarke Lösung für ein echtes Bedürfnis vorliegen und die notwendigen Ressourcen müssen zur Verfügung stehen. Aber all diese Voraussetzungen zeigen nur einen Bruchteil der möglichen Wachstumswirkung, wenn die Beziehung nicht passend gestaltet ist.

Mit Beziehung ist hier nichts konspiratives gemeint, sondern eine redliches, zielgerichtetes, auf Vertrauen basierendes und auf Dauerhaftigkeit ausgelegtes wechselseitige Verhältnis.

Im Mittelpunkt steht das Vertrauen, das man einander entgegenbringt und das immer wieder Bestätigung erfährt. Ablesen lässt sich die Qualität der Beziehung vor allem auf emotionaler Ebene. Wenn positive Assoziationen mit dem Miteinander und der Zusammenarbeit verknüpft sind, ist fast immer die Beziehung gesund und intakt. Sind die Emotionen nicht überwiegend positiv lohnt ein Blick auf die Beziehungsebene. Aber der Reihe nach – es lohnt Beziehungen im Vertrieb aktiv zu gestalten. Nachstehend finden Sie vier Streben eines metaphorischen Steuerrades, zur Steuerung von Geschäftsbeziehungen:

- o **Strategische Klarheit.** Insbesondere Ihre Marke – hier verstanden als Versprechen, was Ihr Kunde erwartet darf – und die korrespondierende Wertaussage – die beschreibt wie der Kunde nach einer Zusammenarbeit besser dasteht als zuvor – sind erste prägende Elemente einer Kundenbeziehung. Hieran richtet sich vieles aus: Welche gemeinsamen Ziele lassen sich finden? Wecken die Optionen einer Zusammenarbeit Begehrlichkeiten?

All diese Fragen, die das Fundament des Miteinanders ausmachen, erfahren durch strategische Klarheit eine wesentliche Richtung.

- o **Gemeinsame Zielklarheit und Erwartungen.** Beziehungen beruhen auf Vertrauen und dieses wiederum wird maßgeblich durch erfüllte Erwartungen geprägt und befördert. Umgekehrt hat jede Frustration (und enttäushtes Vertrauen) ihre Ursache in enttäuschten Erwartungen. Daher ist es eine wesentliche Vertriebsaufgabe herauszuarbeiten, welche wechselseitigen Erwartungen in Bezug auf die Ziele und auch den Prozess der Zusammenarbeit bestehen. Natürlich genügt es nicht, wenn sich nur der Vertrieb darüber im Klaren ist. Es geht darum, dem Kunden zuzuhören, in der Tiefe zu verstehen, was dieser will und braucht und hierüber auch einen expliziten Konsens mit dem Kunden zu erzielen.
- o **Sprachliche Stärke.** Bei Mandat arbeiten wir auf Grundlage der Annahme, dass Sprache die Diskussion steuert, die Diskussion die Beziehung prägt und die Beziehung die Ergebnisse bestimmt. Also sollte der Faktor „Sprache“, der am Anfang dieser Gleichung steht, unbedingt Berücksichtigung finden. Die Sprache wiederum wird von der Geisteshaltung (oder neu-deutsche dem Mindset) geprägt. Ganz praktisch lohnt es sich den gesamten Vertriebsprozess zu durchdenken und passende Sprache (also passende Argumente und Formulierungen) vorzubereiten.
- o **Verlässlichkeit und Vertrauen.** Ohne sie ist jede Beziehung auf Treibsand gebaut. Die Grundregel ist einfach: Machen Sie Verabredungen explizit und halten Sie, was Sie versprechen. Ist letzteres nicht mehr möglich finden Sie (im Dialog mit dem Kunden) frühzeitig eine neue Lösung und treffen Sie eine neue, dann passende Verabredung.