




# Kundenstamm

---

Schatzkiste für neue Aufträge?



# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

---

- Definitionen
- Erster Input
- Arbeitsgruppen
- Kleine Pause
- Vorstellung der Gruppenergebnisse
- Diskussion der Ergebnisse
- Zusammenfassung und ergänzender Vortrag

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Definitionen

---

- Schatzkiste
- Kundenstamm
- Stammkunde

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Arbeitsgruppen

---

- Was ist ein Stammkunde?  
(aus Sicht des Unternehmens)
  - Woran erkenne ich ihn?
  - Worin unterscheidet sich Kunde von Stammkunde?
  - Wie binde ich ihn an mein Unternehmen?
- Was erwarte ich als Kunde, damit ich Stammkunde werde?
  - Denken Sie als Kunde
  - Warum entscheiden Sie sich für oder gegen ein Geschäft / einen Dienstleister?
  - Wann kommen Sie wieder?



Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Zusammenfassung und Ergänzungen

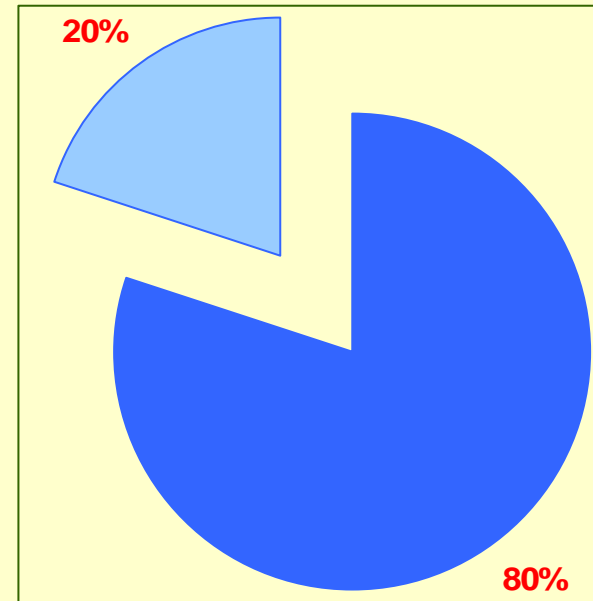
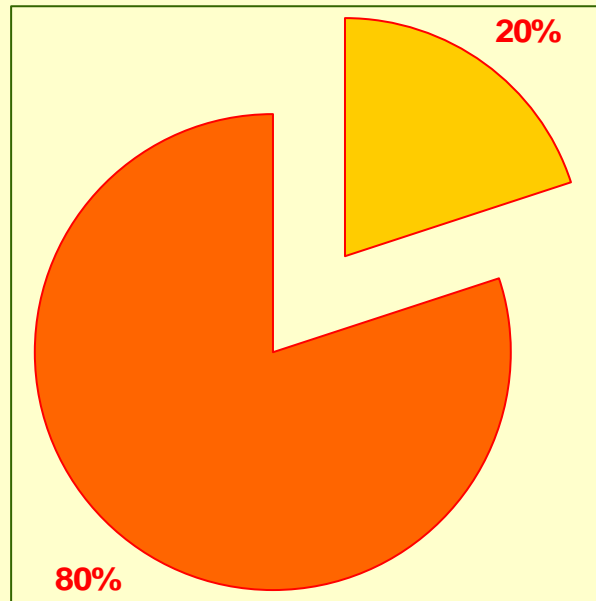
---

- Rangfolge der Wichtigkeiten ist unterschiedlich
  - abhängig vom Unternehmen
  - abhängig vom Kunden
- Es gibt kein Patentrezept!
- Wichtig ist ein klares Angebot,
  - denn zufrieden mit einer Leistung ist nur, wer bekommt, was er erwartet

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Das Pareto-Prinzip

---



Kunden

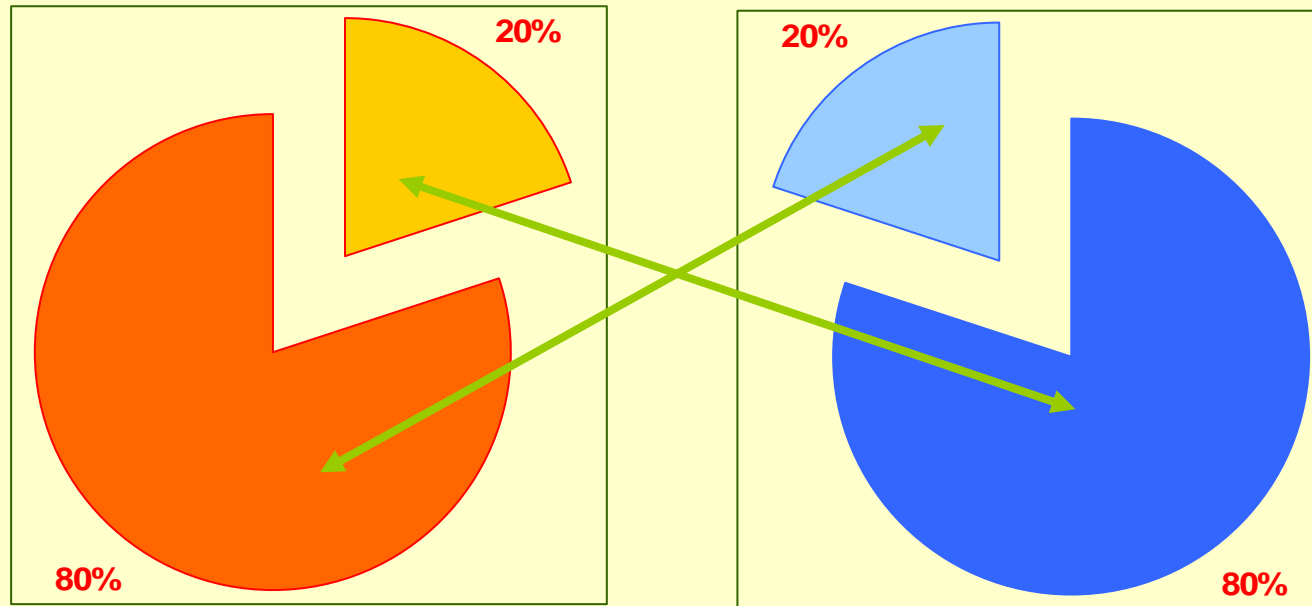
Umsatz



# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Das Pareto-Prinzip

---



Kunden

Umsatz



Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Schlußfolgerung des Pareto-Prinzips

---

- Wenn nur mit 20% der Kunden 80% des Umsatzes gemacht wird
- dann schadet es auch nicht, wenn man einige Kunden verliert (oder aussortiert).

**Es müssen nur die Richtigen sein!**

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Beispiele nützliche Infos

---

### ○ Alter des Kunden

Hintergrund:

- Heute ist jeder dritte Deutsche über 50
- 2035 wird es jeder zweite sein
- Schon heute stammt jeder 2. Euro bei Ausgaben für Privatkonsum aus der Tasche eines Seniors

Interessant für Dienstleistungen und Produkte, die (gerade auch) von Älteren gut genutzt werden können

Ggfs. spezielle Angebote entwickeln / eigene Palette ergänzen

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Beispiele nützliche Infos

---

- Was haben Sie dem Kunden wann verkauft?

Hintergrund:

So stellen Sie sicher, dass automatisierte Aussendungen den Kunden nicht eher verärgern statt ansprechen

Bsp: 3 Monate nach Kauf eines Neuwagens vom Händler angeschrieben zu werden, dass man jetzt zu besonders günstigen Konditionen das Modell XY erwerben kann . . .

das macht nicht den Eindruck, dass sich hier jemand wirklich um Kundenbedürfnisse kümmert.

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Beispiele nützliche Infos

---

- Was haben Sie dem Kunden wann verkauft?

Hintergrund:

Sie können gezielt Neuerungen / Ergänzungen anbieten

auch, weil Sie den Geschmack / die Stilrichtung einschätzen können

auch, weil Sie einschätzen können, welche Preisklasse der Kunde akzeptiert

- War der Kunde mit der Arbeit, aber nicht mit dem Mitarbeiter zufrieden?

Einmal kurz nachschauen bei einem nächsten Auftrag entspannt die Situation für beide Seiten

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Beispiele nützliche Infos

---

### ○ Familiensituation

Hintergrund:

- Sie bauen heute als Installateur ein neues Bad in ein „Althaus“ ein, das eine junge Familie gekauft hat / Sie liefern dorthin eine Küche / Sie fertigen Regale oder Schränke nach Maß
- Machen Sie dort in 10 Jahren ein gezieltes Angebot (Einbau eines Zweitbades für den Teenie-Nachwuchs / Anpassung von Zimmer-Einrichtung an geänderte Bedürfnisse, etc.)
- Oder Sie bieten Kunden (heute Ende 40) in 10 Jahren an, Schranktüren in Unterschränken gegen Schubläden auszutauschen (bequemer) / bodenebene Duschen einzubauen, etc.

Interessant für Dienstleistungen und Produkte, die (gerade auch) von Älteren gut genutzt werden können

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Beispiele nützliche Infos

---

### ○ Zahlungsmoral!

- Hat der Kunde das Angebot akzeptiert oder lange den Preis gedrückt?
- Hat der Kunde pünktlich gezahlt?
- Gab es viele „Reklamationen“ mit dem Ziel, nicht die volle Summe zahlen zu müssen?

Eine Entscheidungshilfe, falls mehrere Anfragen gleichzeitig kommen bzw. zwischen mehreren Aufträgen Prioritäten vergeben werden müssen

Und auch eine gute Basis, um einzuschätzen, wer Sie vielleicht weiterempfehlen könnte



Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Zusammenfassung und Ergänzungen

---

### ○ Kundenpflege

- Durch klare Angebote / Formulierungen
- Durch gute Arbeit
- Durch Freundlichkeit aller Mitarbeiter
- Durch Kontaktpflege
- Durch Gesprächsbereitschaft  
(gerade auch bei Reklamationen)
- Durch **interessante** Informationen  
**aus Sicht des Kunden**  
(gezielte Ansprache)



# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Zusammenfassung und Ergänzungen

---

- Basis für Kontaktpflege
  - Detaillierte Kenntnisse über den Kunden
  - Gute / aktualisierte Kundendaten
    - Verfügbar für die Mitarbeiter
  - Einbindung aller Mitarbeiter
    - Interne Infos über geplante / laufende Aktivitäten



Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Zusammenfassung und Ergänzungen

---

○ Wenn nur mit 20% der Kunden 80% des Umsatzes gemacht wird

- dann schadet es auch nicht, wenn man einige Kunden verliert (oder aussortiert).

**Es müssen nur die Richtigen sein!**

# Kundenstamm – Schatzkiste für neue Aufträge?

## Zusammenfassung und Ergänzungen

---


- Wenn nur mit 20% der Kunden 80% des Umsatzes gemacht wird - dann schadet es auch nicht, wenn man einige Kunden verliert (oder aussortiert).

**Es müssen nur die Richtigen sein!**

### **Auch dabei sehr hilfreich – der PC!**

- Wie man am PC den Kundenstamm gut im Griff behält
- Was es außer Excel-Tabellen und Access-Datenbanken an Unterstützung gibt
- Welcher Aufwand (zeitlich und finanziell) dazu nötig ist


das ist Inhalt der „Femme Digitale“-Veranstaltung  
am 15. September 09



## Kundenstamm – Ihre Schatzkiste für neue Aufträge!

---

- Machen Sie sich vertraut mit Ihren Kunden
- Unterteilen Sie in A-, B- und C-Kunden
- Nutzen Sie das Kapital in Ihrer Schatzkiste – eine bessere Grundlage für Neugeschäft finden Sie kaum
- Planen Sie strategisch und gezielt die Kundenansprache




# Kundenstamm – Ihre Schatzkiste für neue Aufträge!

---

Danke für Ihre Aufmerksamkeit und  
Ihre Mitarbeit heute Abend

Viel Erfolg bei der Umsetzung der  
Anregungen –  
und viele neue Aufträge!



# Kundenstamm – Ihre Schatzkiste für neue Aufträge!

---

Wenn Sie Fragen haben oder gezielt  
Unterstützung benötigen, sprechen Sie  
mich an:

Ilona Buschkamp-Mohr  
mohr unternehmensberatung gbr  
Beratung für Marketing und Organisation  
[info@mohr-konzept.de](mailto:info@mohr-konzept.de)  
Tel. 030 85 40 15 40