

Warum ein Kunde wiederkommt!

Axel Liebetrau, Experte für
Innovations- und Zukunftsmanagement



Ist Ihr Kunde mit Ihnen zufrieden und vertraut er Ihnen? Spontan hätte ich geantwortet: Beides gehört untrennbar zusammen! Aber: Aktuelle Studien zeigen das Gegenteil auf. Es gibt Unterschiede zwischen Zufriedenheit und Vertrauen in der Beziehung zwischen Berater und Kunde. Für Kunden mit einem niedrigen Beziehungssinn ist Zufriedenheit der wichtigste Treiber für künftige Kaufabsichten, während für Kunden mit einem hohen Beziehungssinn Vertrauen der entscheidende Einflussfaktor ist. Fragen Sie sich einmal selbst, was Ihnen wichtiger ist, wenn Sie zwischen Zufriedenheit und Vertrauen wählen müssten! Für besonders Mutige: Fragen Sie Ihren Lebenspartner bzw. Ihre Lebenspartnerin, was ihm oder ihr an Ihnen wichtiger ist.

Ich selbst habe aktuell meine Automarke gewechselt, da ich meinen Verkäufer beim Lügen erwischt habe. Das Vertrauen war weg und der Weg für einen Wechsel der Automarke war frei!

Kundenzufriedenheit wird in vielen Unternehmen systematisch erfasst und gesteuert. Man fragt den Kunden nach seiner Zufriedenheit. Wie steht es aber mit dem Vertrauen? Zu selten und zu ängstlich fragen wir, ob unsere Kunden uns vertrauen. Zu hoch ist die Wahrscheinlichkeit einer freundlich gemeinten Höflichkeitslüge des Kunden. Aber: Wie können wir Vertrauen managen, wenn wir es nicht erfragen und messen?

Schaffen und managen Sie Vertrauen in Ihren Kundenbeziehungen. Vertrauen, welches dem Kunden die Möglichkeit gibt, Ihnen angstfrei zu sagen, wenn er einmal unzufrieden ist oder sein Vertrauen in Sie erschüttert ist. Kunden, die wiederkommen und erneut kaufen, sind kein Zufall! Denn Vertrauen ist die härteste Währung.