

Einfache Praxistipps für eine erfolgreiche Kundenbefragung **Wissen Sie, was sich Ihre Kunden wirklich wünschen?**

Erfolg im stationären Handel wird immer mehr davon abhängig sein, wie weit es gelingt Ihrem Kunden und seinen Erwartungen/Wünschen gerecht zu werden. Dafür müssen diese aber konkret bekannt sein.

Ein zu nutzender Riesenvorteil als stationärer Händler ist, sich direkt am POS ein Feedback Ihrer Kunden einzuholen. Nach dem Motto: ein paar kurze Fragen bei einem Kaffee.

Doch bevor Sie Ihre Kunden befragen, sollten Sie sich über das Befragungsziel im Klaren sein:

„Was muss ich für die zukünftige Kundenzufriedenheit tun?“ Dieser Ansatz befreit Sie von einer Momentaufnahme und dem Fokus auf die Vergangenheit, denn Sie wollen Ihr Unternehmen für die Zukunft fit machen, auch wenn die Zukunft bereits heute beginnt.



1. Ihr Einstieg

Zeigen Sie Ihrem Kunden das Gesprächsziel klar auf, damit sich Ihr Gegenüber auf das Gespräch besser einlassen kann. Ihre Einstiegsfrage könnte lauten: „Wir wollen unsere Leistungen für Sie weiter verbessern und haben daher großes Interesse an Ihrer Meinung zu uns.“

2. Nutzen Sie offene Fragen

Nutzen Sie für Ihre Gespräche mit den Kunden eine offene Fragestellung. Auf diese Weise erfahren Sie mehr von Ihrem Kunden. Anstatt den Kunden geschlossen zu fragen, „Reicht Ihnen unser Service auch morgen noch?“ formulieren Sie einfach offen „Wie würden Sie unseren Service im Vergleich mit „anderen Anbietern vor Ort, im Netz etc.“ bewerten. Sie werden mit Sicherheit eine ausführliche Information erhalten, was ihre Kunden von Ihnen erwarten.

3. Um-die-Ecke-Fragen (zirkuläre Fragen)

Hier nutzen Sie die Kraft der Außenperspektive, die Sie ihrem Kunden geben. Mit den zirkulären Fragen geben Sie ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, die Perspektive eines anderen einzunehmen. Auf diese Weise wird häufig klar, welchen Nutzen andere in Ihrem Service sehen. Eine „Um-die-Ecke-Frage“ könnte sein: Was würde Ihre beste Freundin zu unserem Angebot sagen?

4. Skalierung

Möchten Sie einen konkreten Service oder ein konkretes Angebot über mehrere Kunden vergleichen, nutzen Sie die Kraft der Skalierung. Mit Skalenfragen lassen sich Zustände, Gefühle und Einschätzungen von Ihren Kunden besser bewerten. Gern werden hierzu die bekannten Schulnoten von 1 bis 6 verwendet. Hier können Sie sowohl Ihre bestehenden Serviceleistungen als auch angedachte neue Services nach Noten abfragen.

5. Wünsch Dir Was

(Auch die Wunderfrage genannt). Diese sollte am Ende des Gesprächs stehen. Mit dieser Frage können Sie die kreativen Ansätze Ihrer Kunden aufnehmen.

Fragen Sie doch einfach mal: „Wenn Sie als Kunde einen Wunsch frei hätten, was würden Sie sich zukünftig in unserem Laden wünschen?“ So richten Sie den Fokus der Kunden auf die Zukunft.

Fazit: Es hört sich wenig an, aber Hand aufs Herz, wer von Ihnen holt sich gezielt regelmäßig Feedback von seinen Kunden ein? Fangen Sie doch mit Ihrer Zielvorgabe an und unterfüttern Sie diese mit drei bis fünf Fragen, die Sie gern beantwortet hätten.

Führen Sie diese Kundenbefragung einmal eine ganze Woche lang durch und Sie werden staunen, welche Fülle an Anregungen/Ideen Sie erhalten!

Nur Mut und hilfreiche Erkenntnisse für Ihre erfolgreiche Zukunft !

Ihr Bernd Holzmüller
Beratungsspezialist Finanzierung/Sanierung und Restrukturierung