



VERTRAUEN AUFBAUEN

Nutze die Vertrauensformel

All unsere Aktivitäten bringen nichts, wenn uns niemand glaubt und vertraut. Wenn Du als Experte wahrgenommen werden willst und hohe Honorare erreichen willst, solltest Du mit der Vertrauensformel arbeiten.



1. Nutze Referenzen und Kundenstimmen

Du darfst zufriedene Kunden auch proaktiv um eine Referenz für Deine Webseite bitten. Kunden mit denen Du schon lange und erfolgreich zusammenarbeitest, sind gerne bereit Dich mit ein paar Zeilen zu unterstützen. Ich habe es nie erlebt, dass mir ein Kunde diese Bitte verneint hat.

Sprich diesen Kunden am besten persönlich an und bitte ihn höflich Dir ein paar Zeilen zu schreiben, um sie auf Deiner Webseite zu veröffentlichen. Die wenigsten Menschen schreiben häufig solche Texte. Deshalb kannst folgenden Aufbau vorschlagen.

1. Was war der Status vor dem Kauf / Dienstleistung?
2. Welches Ziel wollte ich erreichen?
3. Welche Lösung hat mir das Produkt / die Dienstleistung aufgezeigt?
4. Welchen Nutzen habe ich persönlich jetzt davon / durch die aufgezeigte Lösung?

Wenn gewünscht, sende diese 4 Fragen nach Deinem Gespräch an Deinen Kunden. So wird er nochmals erinnert und hat eine hilfreiche Struktur.

Notiere jetzt 5 Kunden, die Du gleich morgen um eine Referenz bitten kannst:

Kunde 01:

Kunde 02:

Kunde 03:

Kunde 04:

Kunde 05:

2. Auszeichnungen und Siegel

Du hast einen Preis gewonnen, bist Mitglied in einer Innung / Verband, Deine Produkte sind ausgezeichnet worden, Du hast einen Dokortitel ? Schreibe es auf Deine Website und Printprodukte. Notiere welche Logos, Siegel oder Auszeichnungen Du in Deine Werbung einbauen solltest:

.....

.....

.....

Sollte Dir hier so gar nichts einfallen, denke darüber nach, wo Du Dich engagieren oder bewerben könntest, um einen Preis, eine Auszeichnung oder Siegel zu erhalten.

3. Onlinevertreter

Der Onlinevertreter ist ein 40-Sekunden-Video, welches dich und Dein Produkt auf Deiner Webseite vorstellt. Wenn das für dich in Frage kommt, schaue Dir Beispiele auf www.onlinevertreter.de an.

3. Vermittle Selbstvertrauen und Ehrlichkeit

Selbstvertrauen ist eine der wichtigsten Grundvoraussetzungen um vertrauensvoll zu wirken. Wer nicht auf sich selbst vertraut, der kann auch kein Vertrauen von anderen Personen erhalten. Durch ein ehrliches und selbstbewusstes Auftreten entsteht eine positive Wirkung auf andere Menschen. Ich empfehle Dir ein Erfolgsjournal zu führen.

3. Bereite Dich auf jedes Gespräch vor

Bei einem Kundengespräch ist es wichtig, sich auf das Gegenüber einzustellen. Wird eine gemeinsame Basis geschaffen, dann steigt das erhaltene Vertrauen. Finde die Interessen Deines Gesprächspartners heraus, höre aktiv zu und stelle Gegenfragen. Das zeigt, dass Du Dich wirklich interessierst. Finde Gemeinsamkeiten wie Kinder, Haustiere, Hobbies oder Urlaubsziele. Damit steigt die Sympathie und der Einstieg / Small Talk fällt extrem leicht. In Google oder bei XING findet man meist wertvolle Infos.

Was verbindet mich mit meinem nächsten Gesprächspartner?

.....

4. Halte Deine Versprechen

Vertrauen ist ein zartes Band, welches auch wieder zerstört werden kann. Daher ist es wichtig, Versprechen einzuhalten und nicht zu brechen. Lieber weniger versprechen und mehr liefern, als umgekehrt. Beispiel: 25 Stunden Lieferzeit

Welche Texte auf Webseite und Printmaterial sollte ich ändern, um meine Kunden positiv zu überraschen?

.....

5. Sprich positiv über andere Menschen

Wer über andere Menschen lästert beziehungsweise schlecht über sie spricht, wird nur selten als vertrauensvoll wahrgenommen. Es gibt über jeden etwas Gutes zu sagen. Wenn Dir nichts Positives einfällt, schweigst Du eben.

6. Vermittle Kompetenz durch eine vollständige Werkzeugkiste

Wenn Du ein Experte auf Deinem Gebiet bist, bleibe stets up-to-date durch Weiterbildung(en). Sei beim Termin auf sämtliche Fragen vorbereitet. Welche Werkzeuge solltest Du dabei haben, um jederzeit professionell reagieren zu können? Was sollte alles in Deiner Werkzeugkiste liegen?

Diese Fortbildung werde ich als nächstes buchen:

.....

.....

Diese „Werkzeuge“ werde ich in Zukunft immer bei mir haben, wenn ich zum Interessenten / Kunden fahre:

.....

.....

7. Nachhaltig und fair

Klimawandel, überfischte Meere, Müllberge, Abholzung der Regenwälder fordern nachhaltige und umweltfreundliche Produkte. Wäre es nicht schön, wenn auch Dein Unternehmen durch gesunde Produkte und fairen Umgang mit Mensch und Natur einen positiven Beitrag zu einer besseren Welt beitragen könnte? Ehrlich gemeintes Engagement schafft Vertrauen und sorgt für kaufkräftige Kundenklientel. Wie Du aus den vorherigen Modulen weißt, kann das Thema „Umwelt“ ein großes Kaufmotiv sein. Ich spende regelmäßig für soziale Projekte und Obstbaumsetzlinge (hoffentlich sind Kirschen dabei). Parallel engagiere ich mich (früher als aktive Imkerin) für den Erhalt der Bienen und Wildbienen.

Welchen Beitrag will / könnte ich für eine gesunde Welt und einen fairen Umgang mit Mensch und Natur leisten?

.....

.....

.....

.....



8. Garantien

(Geld-Zurück-)Garantien helfen Vertrauen aufzubauen. Ein Hersteller wie Weber, der einen Grill mit 10 Jahren Garantie bewirbt, muss schon ziemlich überzeugt davon sein. Du kannst auch für Seminare oder Online-Kurse eine Geld-zurück-Garantie anbieten. Oder welche Ideen hast Du beim Thema Garantien?

.....

.....

.....

.....

.....

Hier ein Text den ich bei Mister Spex, einem Onlineshop für Brillen, gefunden habe:

„Wir gewähren Ihnen eine 30-tägige Geld-zurück-Garantie auf alle Produkte, auch auf Brillen, die speziell in Ihrer Sehstärke verglast wurden. Sollten Sie mit der erworbenen Ware nicht zufrieden sein oder entspricht diese nicht Ihren Vorstellungen, haben Sie ab Erhalt der Ware 30 Tage Zeit diese kostenlos an uns zurückzusenden. Wir erstatten Ihnen anschließend den vollen Kaufbetrag. Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in unseren AGBs.“

Ich würde sagen, dieser Text schafft Vertrauen. Denn normalerweise geht man zum Optiker in der Region und bestellt keine Brille im Internet. Oder doch? ... :)