

Das Unternehmer emagazin der kmu-forum Verlagsgruppe

# gemin

Ausgabe 01-09

**Kundenbeziehungen**

Wird es zu privat?

**Selbstwert steigern**

Strahlen Sie nach Außen!

**Verkaufen Sie um 30% mehr als bisher!**

Mit der Kiening-Strategie bessere Verkaufsabschlüsse erzielen



Sabine Pepper  
Verlegerin, Chefredakteurin,  
Marketingexpertin, Trainerin

Kundenbeziehungen sind so ein Thema. Man ist gezwungen, Beziehungen zu Menschen aufzubauen, ob man will oder nicht. Ob das der richtige Weg ist, bezweifle ich. Gleiche Wertehaltungen erleichtern den Beziehungsaufbau. Gemeinsamkeiten machen Spaß. Neue Trends in der Akquise unterstützen diesen Zugang.

Sabine Pepper

## Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Immer wieder neue Trends? Geht Ihnen auch manchmal die Luft aus? Ich finde es teilweise anstrengend sich laufend Neues einfallen zu lassen, um besser, schneller, "liebenswürdiger" als der Wettbewerb zu sein. Eine Erleichterung bietet ein sehr sympathischer Zugang zu optimalen Kundenbeziehungen: Customer Driven Companies. Mehr dazu lesen Sie in unserem Leitartikel. Die Wahrheit über Mind Mapping erzählt uns einer unserer Bestseller Autoren: Ing. Andreas Lercher, M.Ed. Mind Mapping unterstützt die Dokumentation im Rahmen von Kundenbeziehungen uvm. Es ist eine große Hilfe in der Zusammenarbeit mit seinen Lieblingskunden. Ich verstehe oftmals nicht, warum viele Unternehmen sich verbiegen und die Energie in Kunden fließen lassen, mit welchen sie gar nicht gerne im Kontakt stehen. Freilich braucht man die Aufträge, aber ob dies die Zufriedenheit bei der Arbeit bringt, lasse ich dahingestellt. Ich merke sehr deutlich, dass gleiche Wertehaltungen, Gemeinsamkeiten eine enorme Leichtigkeit bringen.

Das ist mit eine Art im Umgang mit den Kunden, den Weg aus der Krise zu finden. Einige andere zeigen Ihnen unsere Partner.

Viel Vergnügen beim Lesen und Umsetzen!

Ihre

(Verlagsleitung) [sp@kmu-forum.net](mailto:sp@kmu-forum.net)

Kontaktieren Sie unsere  
Redaktion:

[redaktion@kmu-forum.net](mailto:redaktion@kmu-forum.net)



# Die Wahrheit über Mind Mapping

Das Fachbuch mit der Anleitung zu einem ganzheitlich vernetztem Denken. Praktizieren Sie die hocheffiziente Methode für Ihre Projekte. Visualisieren Sie dadurch Ihr komplettes Potential. Nutzen Sie diese logische, strukturierte Technik alleine oder im Team. Mind Mapping ist eine Denk-, Schreib- und Visualisierungstechnik. Sie aktiviert unser Gehirn und fördert ein ganzheitliches vernetztes Denken.

Absolut empfehlenswert!!!  
Sabine Pepper

Andreas Lercher (Ing., M.Ed.), Unternehmensberater, BrainLand® und Mindjet Certified Trainer klärt in seinem ebook: Vernetztes Denken mit Mind Mapping über das Missverständnis zwischen linker und rechter Gehirnhälfte auf.

Der Autor schafft es die komplexe Materie strukturiert und einfach verständlich zu machen. Mit Hilfe dieses e-books sollen die LeserInnen hinter die Geheimnisse dieser einfachen Technik und hocheffizienten Methode kommen. Mit zahlreichen Beispielen zeigt Andreas Lercher die Effizienz von Anwendungen auf. Dadurch wird Mind Mapping für die LeserInnen schnell umsetzbar und in vielen Bereichen nutzbar.

Kurzes Abstract seines Buches: "Ein Mind Map enthält auf geringer Fläche eine übersichtliche und komprimierte Darstellung vieler Informationen. Durch diese Visualisierung werden

selbst große Datenmengen schnell und leicht verstanden, abgespeichert und wieder erinnert. Dadurch wird das Gedächtnis optimal trainiert und das Denken in komplexen Zusammenhängen gefördert. Diese Fähigkeiten sind Grundvoraussetzungen für ein modernes Denkmanagement."

Buchdaten:  
Ing. Andreas Lercher M.Ed.  
"Vernetztes Denken mit Mind Mapping"

ebook | 62 Seiten | 803 kb |  
edition organisation  
Preis: EUR 9,80 (inkl. 10% USt.)

[Das Inhaltsverzeichnis zum Anklicken!](#)  
[Eine Leseprobe zum Anklicken!](#)

[Was ist ein ebook? >> hier klicken!](#)



[Hier können Sie das ebook direkt kaufen!](#)

Lerchertrain und MindMUG (MindManager Usergroup) organisieren das 3. offizielle MindManager Usertreffen in Österreich. Ziel ist es – wie auch schon in den letzten beiden Jahren - einen Austausch und Neues für MindManager User und solche, die es werden wollen, zu bieten. Auch Mindjet wird dort sein. Schwerpunkt sind natürlich wieder Beispiele aus der Praxis.

Termin: Mo. 11. Mai. 2009  
Ort: Wien, Längenfeldgasse 13-15, 12. Bezirk;  
Volkshochschule Meidling

Ansprechpartner: Andreas Lercher, +43 (0) 3577 82528,  
[mail@mindmug.org](mailto:mail@mindmug.org)

Investition:  
Teilnahme am Usertreffen kostenlos  
Teilnahme am ExpertInnen Workshop EUR 99,- exkl. Ust.

Anreise, Agenda und Anmeldung unter:  
[www.mindmug.org](http://www.mindmug.org)

# Der Kundenmarathon

Marathonläufer tun es besser als jeder Unternehmer. Sie laufen Leerkilometer, um zur richtigen Zeit nämlich zum Rennen, zum Wettkampf die richtige Leistung zu bringen. Die Vorbereitung und das Training ist alles. Die Leerkilometer für die Unternehmen ist die Vorbereitungsarbeit in der Kundenakquisition und dann vor allen Dingen in der Kundenbindung. Das akquisitorische Potential ist das Resultat aller Akquisitionsmaßnahmen. Das Potential wird immer kritischer in der Umsetzung.

Sabine Pepper

Der Kunde ist längst nicht mehr König und der Servicelevel sinkt. Welche Strategien und Methoden wirken hier entgegen? Es sind „Customer Driven Companies (= Service orientierte Unternehmen). Diese Unternehmen gehen sechs Schritte zum Erfolg beim Kunden. Der erste Schritt ist der „Lösungsorientierte Ansatz“. Dabei gilt es sich als der Problemlöser des Kunden zu sehen. Der Ansatz ermöglicht es den Unternehmen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, welche wie ein maßgeschneiderter Anzug für den Kunden passen. Wie denken und fühlen Kunden? Eine Frage auf die der Perspektivenwechsel im zweiten Schritt sehr genau eingeht. Das Unternehmen schlüpft in die Rolle des Kunden und fragt sich: „Würde ich als Kunde ein Produkt bzw. eine Dienstleistung dieser Firma kaufen?“ Es geht darum anfangen zu lernen wie ein Kunde zu denken und zu fühlen. Das Ziel sind begeisterte Kunden! Ohne die exakten Bedürfnisse und Motive zu kennen, wird es immer schwieriger, Kundenbeziehungen zu leben. Schließlich ist der Dialog mit dem Kunden der absolute Lösungsgarant und auch der dritte Schritt hin zur „Customer Driven Company“. Jeder Kontakt zum Kunden wird genutzt im Dialog zu verbleiben und

Feedback einzuholen zur Optimierung von Produkten und Dienstleistungen. Dabei wird regelmäßig der Zufriedenheitsgrad gemessen und Daten erfasst, um diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu nutzen. Alle Informationen will man oft nicht hören. Schließlich sagen die Kunden auch, was ihnen nicht passt. Diese Reklamationen sind als Chance zu sehen. Ein Kunde, der reklamiert, ist einer der besten Kunden.

Im Gegensatz zu vielen unzufriedenen Kunden, die stillschweigend zum Wettbewerb abwandern, gibt dieser nicht nur die Chance es besser zu machen, er sagt auch gleichzeitig, wie man es besser machen kann. Customer Driven Companies machen Reklamationskunden zu ihren besten Stammkunden und erzielen mit diesem vierten Schritt bereits zahlreiche Erfolge beim Kunden. Unternehmen, welche diese Strategie umsetzen, haben auch ein anderes Prinzip-Denken. Eine Stadtmauer war früher dazu da, eine Stadt und die darin lebenden Menschen zu schützen. Das Stadtmauer-Prinzip der Zukunft rahmt das ein, was man als Unternehmen schützen möchte: Seine Kunden. Der fünfte Schritt ist daher: auf maximale Kundenbindung zu setzen.



Die Maßnahmen für die lebendigen Kundenbeziehungen sind so individuell wie möglich auf den Kunden zugeschnitten. Eine Beziehung lebt nur, wenn viel Wissen um den Beziehungspartner vorhanden ist. Was macht ihn oder sie glücklich? Wovon träumt er oder sie? Welcher Leidensdruck herrscht vor? Kenne ich die Antworten, binde ich die Kunden. Und genau hier setzt der sechste Schritt zur erfolgreichen Beziehungspflege an: Exzellenz.

Exzellenz bedeutet, in den Köpfen der Kunden haften zu bleiben. Das schafft man nur, wenn man aus der Kundenperspektive (Schritt zwei) einen sichtbaren Nutzensvorsprung bieten kann. Dieser Nutzen ist im Regelfall ein emotionaler Nutzen- etwas das den Kunden berührt. Customer Driven Companies haben diesen emotionalen Nutzen. Sie machen durch den ganz besonderen Service auf sich aufmerksam.

Kommunikativ umgesetzt, verbinden sich hier die neuen Marketingtrends mit neuen Werthaltungen. Werte die sich decken, erhöhen eine Kundenbindung und lassen die Beziehung langfristig leben.

# Verkaufen Sie um **30%** mehr als bisher!

Dieses Buch ist eine tolle Hintergrundinformation. Einerseits erfährt man mehr über sich selbst - welche Motive stehen bei mir im Vordergrund. Andererseits bekommt man ein gutes Gefühl dafür, welche Motive viele unserer Kunden haben, um entsprechend zu reagieren. Alexander Kiën zeigt mit seiner entwickelten Kiëning Strategie eine umsetzbare Methode für bessere Verkäufe.

Absolut empfehlenswert!!!

Sabine Pepper

Leseprobe aus "Top im Verkauf"

2. Die neue Herausforderung

2.1. Neulich, in der Firma ...

Kurse in der Arbeitszeit? „Sind Sie wahnsinnig geworden? Mein Personal auf meine Kosten auf irgendwelche Kurse schicken, und noch dazu in der Arbeitszeit!? Nein, nein und nochmals nein! Ihre kostspieligen Ideen können Sie sich ein- für allemal an den Hut stecken!

Ich habe sicherlich nichts dagegen, wenn meine Mitarbeiter etwas dazulernen aber auf keinen Fall in der Dienstzeit und noch dazu um mein Geld. Die sollen verkaufen, verdammt noch einmal, und sonst nichts. Sie kassieren schließlich genügend Provisionen dafür, das wird sie doch wohl ausreichend motivieren! Und wenn sie auch dann nichts verkaufen können, dann können sie gleich gehen!“

**Der letzte Versuch**

Damit war Klaus Hubers letzter Versuch geplatzt, als Vertriebsleiter etwas bessere Leistungen aus seinen Mitarbeitern herauszuholen. Sein Vorschlag, die Mannschaft auf einen Kurs für „Magic Selling“ zu schicken, war ...

5 | gemini | vertrieb

Dieses Buch ist ein wertvolles Instrument zur eigenen Reflexion. Die kostenfreie Potential-Analyse ist ein absolutes Novum im Bereich der Selbsteinschätzung. Mit diesem Wissen verkaufen Sie um 30% mehr als bisher!



Buchdaten:

Alexander Kiën

„Top im Verkauf“ Das Fachbuch mit eigener Methode, um den Verkauf zu steigern!

ebook | 62 Seiten | 1314 kb | edition vertrieb  
Preis: EUR 14,80 (inkl. 10% Ust.)

[Hier können Sie das ebook direkt kaufen!](#)

[Das Inhaltsverzeichnis zum Anklicken!](#)

[Eine Leseprobe zum Anklicken!](#)

[Das Video zum Buch - hier kostenlos ansehen!](#)

[Was ist ein ebook? >> hier klicken!](#)

# Selbstwert steigern

Ein guter Selbstwert macht Sie unabhängig von äußeren Meinungen und Situationen und bewirkt, dass Sie sich voll auf Ihre Potentiale konzentrieren und dadurch erfolgreich und glücklich leben. Selbstwert bedeutet eine gesunde Einstellung zum eigenen „Ich“ zu haben. Ein positiver Selbstwert führt zu Unabhängigkeit, Freiheit im Willen, Selbstverantwortung und Akzeptanz und Mitgefühl. Was ist eigentlich Selbstwert?

Mag. Michaela Kopriva

Wie das Wort schon sagt, handelt es sich dabei um den uns selbst zugeschriebenen Wert. Es sind die Eindrücke und eigene Bewertungen, welche sich auf den Charakter, Fähigkeiten oder das Ich-Empfinden beziehen. Aber wie kommen wir zu unserem eigenen Wertempfinden? Dieser wird einerseits durch eine genetische Veranlagung geprägt andererseits durch das soziale Umfeld im Kindesalter. Studien zeigen, dass jede einschneidende neue Lebensphase wie Schulbeginn, Pubertät einen Umbruch in unserer Einschätzung des Selbstwertes zur Folge hat.

Im Erwachsenenalter spielen berufliche und familiäre Erfolge oder Misserfolge eine Rolle. Kennen Sie folgende Phrasen?

- Das hast du falsch gemacht!
- Du wirst es nie zu etwas bringen!
- Du bist zu dumm!
- Das kannst Du nicht!
- Das lernst Du nie!

Und das Beste dabei ist, dass unser Unterbewusstsein das auch noch für wahr nimmt und uns diese Sätze unser gesamtes Leben als innere Stimme begleiten, sofern wir nicht in der Lage sind diese Sätze für uns als Lügen zu betrachten.

Wie kommt man nun zu einem positiven Selbstwert? Wir hören immer wieder, dass es reicht, wenn wir positiv denken und uns ständig sagen: Ich bin super, Ich bin super, ich bin super!!!! Falls sie aber in der Vergangenheit irgendwann gehört haben, dass Sie zu dumm sind, wird Ihr Unterbewusstsein gleich auf Ihr Mantra „Ich bin super“ reagieren und Ihnen sagen, dass das ja nicht stimmt und sie sich selbst belügen. Es reicht also nicht, sich das Gegenteil von Ihrer inneren Stimme einzureden, da das Unterbewusstsein sich schwer von Veränderungen trennt, da Erfahrungen grundsätzlich ja gut sind und uns in Situationen hilft eine richtige Entscheidung zu treffen. Was also tun, wenn das nicht funktioniert?

Machen Sie sich auf und konzentrieren Sie sich auf Ihre individuellen Eigenschaften und Fähigkeiten. Nur wenn ich weiß, wer ich bin und welche Potentiale ich habe, bin ich in der Lage mein Leben daraus auszurichten und die für mich richtigen Entscheidungen zu treffen. Unabhängig von der Meinung anderer! Sie müssen folgende Einstellung erhalten und sich ganz klar darüber sein: „Ich bin es wert“ „Ich verdiene es“. Am Besten malen Sie gleich ein großes Plakat und hängen es an Ihre Pinwand oder in einen schönen Bilderrahmen!



Ausführliche Artikel zum Thema Eigen-coaching und Selbstwertsteigerungen finden Sie in unserem kostenfreien Magazin: [Eigencoaching](#).

[Hier klicken zum Eigencoaching-Magazin](#)

# Augenmerk: Unternehmer-Ausbildung

Rasch  
anmelden  
und Platz  
sichern!

Es gibt eine Institution in Österreich, die ein großes Augenmerk darauf hat, wie sich Unternehmensgründer entwickeln. Da es nicht wirklich eine Ausbildung zum "Unternehmer" gibt, hat die Erste Bank bereits seit Jahren ein sehr erfolgreiches Tool auf dem Markt implementiert: Die GO! Gründer Akademie.

Sabine Pepper

Die Erste Bank unterstützt Sie tatkräftig bei Ihrem Wunsch, selbstständig zu werden - egal ob als Neugründer, Betriebsnachfolger oder Franchisenehmer. Wir stehen Ihnen zur Seite, wenn es um Finanzierungen, Förderungen und der Erstellung Ihres Businessplans geht.

Die GO! Gründer Akademie bietet Ihnen an vier Tagen die Chance zu einem Erfahrungsaustausch mit Experten. Erleben Sie die Mechanismen und Auswirkungen von Produkt- und Personalentscheidungen, Marketing- und Finanzierungsmaßnahmen, erfahren Sie alles über Jahresabschlüsse und sehen Sie, wie sich Ihre Entscheidungen auf den unternehmerischen Erfolg auswirken.

Die GO! Gründer Akademie vermittelt Unternehmensgründern, Jungunternehmern und Betriebsnachfolgern in 4 Tagen alle wesentlichen Elemente zu den Themen:

- Businessplan
- Marktbearbeitung
- Unternehmensziele
- Marketing und Verkauf
- Finanzen und Finanzierung

Experten aus Unternehmen, Unternehmensberater, Trainer und Gründungsexperten aus Banken bringen Ihnen praxisnah das erforderliche Know-how für Ihre Unternehmensgründung bzw. -führung in den ersten Jahren näher. Individuelle Beratung in Einzelgesprächen ermöglicht es Ihnen, die Gründung aktiv zu planen.

In den Workshops können Sie durch die Diskussion und Arbeit mit Ihren Kollegen Ihr Finanz-, Marketing und Vertriebs-Wissen auffrischen und verbessern und spezielles Know how für Gründer und Betriebsnachfolger erwerben.

Mit einer Urkunde, die Sie als Absolvent der GO! Gründer Akademie auszeichnet, beenden Sie die Teilnahme an der GO! Gründer Akademie und sind sicher um eine Vielzahl an Erfahrungen reicher.

Mehr Informationen und Anmeldung finden Sie unter

[www.go-gruendercenter.net](http://www.go-gruendercenter.net)



Termin der GO! Gründer Akademie:  
16. bis 19. Mai 2009

Hotel Ochsenberger  
St. Ruprecht a.d.Raab (nahe Gleisdorf)  
Steiermark

[> mehr über das Hotel](#)

Teilnahmegebühr: 350.- Euro\*  
inkl. Unterbringung mit Vollpension im Einzelzimmer im 4\* Hotel  
\* inkl. Pausenverpflegung  
\* Workshops zu den Themen Unternehmensführung, Businessplan, Finanzen, Finanzierung, Projektmanagement, Verkauf, Marketing  
\* professionelle Beratung durch zahlreiche Spezialisten  
\* umfassende Unterlagen zu den Bearbeitenden Themen

# Weg aus der Krise - Förderungen & Finanzierung

Den Unkenrufen zu trotzen und unternehmerisches Handeln zu fördern, haben sich die Erste Bank und Partner auf die Fahnen geschrieben. Ein hochkarätiges Expertenteam steht Rede und Antwort auf viele Fragen, die aus der Krise führen. Warum wird es immer schwieriger eine Finanzierung oder Förderung zu bekommen? Dies und vielmehr erfahren Sie am 30. April 2009.

Sabine Pepper

Zahlreiche Umfragen zeigen, dass der Zugang zu den notwendigen Finanzmitteln eines der wesentlichen Hindernisse für eine erfolgreiche Unternehmensgründung und Entwicklung von Unternehmen in Österreich darstellt.

Daher bieten Ihnen die Erste Bank und i2b & GO! an diesem kostenlosen Gründerabend umfassendes Know-how zum Thema Finanzierung und Förderung. Folgende ExpertInnen stehen Ihnen mit Vorträgen und für persönliche Gespräche beim anschließenden Buffet zur Verfügung:

- AWS (Austria Wirtschaftsservice):  
Frau Mag. (FH) Claudia Frank, Leiterin  
Gründer & junge Unternehmen
- Wirtschaftskammer Wien:  
Frau Mag. (FH) Hannelore Brindl,  
Förderreferat der Wirtschaftskammer Wien
- Erste Bank:  
Frau Mag. (FH) Ingrid Weiss, GO!  
GründerCenter & Förderservice
- Erste Bank: Roland Gehbauer, Leiter GO!  
GründerCenter & Förderservice

Moderation:  
Dr. Emmerich Gyenge, Erste Bank

Datum: 30. April 2009  
Uhrzeit: 18.00 bis 20.30 Uhr  
Ort: PricewaterhouseCoopers, 1030  
Wien, Erdbergstraße 200

Die Veranstaltung ist kostenlos!

Um Anmeldung wird ersucht!

[Anmeldung - hier klicken und gewinnen!](#)

Unter allen Anmeldungen  
verlosen wir 10 ebooks:

“ Innovation statt Stagnation ”  
von DI(FH) Hermine Arnold, MBA

(Gewinnerin des Women Talk  
NEW Business Award 2007)



- Schnell verfügbar
- Kostengünstig: ab EUR 1,80
- Digital & interaktiv

Inkl. Tools,  
Checklisten  
Anleitungen!

Hier klicken  
zum Buchshop!

[www.kmu-forum.net](http://www.kmu-forum.net)



... die moderne Art Fachliteratur zu lesen!