

## Der digitale Kunde – Brauche ich ihn wirklich?

Sind Sie auf den digitalen Kunden vorbereitet und macht es Sinn für Sie, sich mit diesem Thema etwas näher zu beschäftigen?

In nur wenigen Minuten haben Sie eine Antwort auf diese Frage. Mit einfachen Fragen und schnellem Ankreuzverfahren finden Sie am Ende eine Einschätzung der Situation, die einzig und allein auf Ihren eigenen Antworten und Ihrer persönlichen Situation als Unternehmer beruht.

Sie gehen dabei der Frage nach, ob sich bei Ihrem Kunden durch die digital geprägte Lebensweise und die neu entstehenden Verbrauchergewohnheiten etwas für Sie und Ihr Unternehmen ändert. Es geht hier einzig und allein um folgende Frage...

***...verändert sich aktuell im Zusammenspiel von meinem Kunden und meine Unternehmen etwas, was ich zwar irgendwie spüre, aber nicht wirklich erklären und greifen kann?***

**WICHTIG:** Bei der Beantwortung der Fragen werden nicht die fachlichen Qualitäten Ihrer Arbeit oder der Mangel an Facharbeitern berücksichtigt. Dies sind Themen, die immer im Zusammenhang einer guten Leistung vorausgesetzt werden. Sie sollen am Ende der kurzen Analyse in der Lage sein, sich selbst die Frage zu beantworten, ob in der Kundenbeziehung noch alles in Ordnung ist oder, ob es effizient und hilfreich wäre, sich mit den neuen Verhaltensmustern der Verbraucher zu beschäftigen. Es geht noch nicht um die Frage nach dem WIE und WER soll es tun – nur nach dem „**ob**“.

Vordergründig scheinen einige der Fragen mit dem Thema nichts zu tun zu haben. Dem ist aber nicht so! Jeder der Fragen hat ihren Grund und direkten oder indirekten Einfluss auf das Zusammenspiel zwischen Kunden und Unternehmen, vor allem in der heutigen und zukünftigen Zeit. Sie sind brandaktuell und sehr zeitgerecht.

Mit digitalen Grüßen und viel Freude daran!



## So einfach geht es!

Sie machen das einfach und unkompliziert per Hand und Ihrem Stift, mehr brauchen Sie nicht.

- 1) Beantworten Sie die Fragen, indem Sie hinter der Frage einfach einen kleinen Kreis um die für Sie richtige Antwort eintragen. Wenn ein Feld „grau“ hinterlegt ist, bleiben nur die anderen beiden Optionen als Antwort übrig.
- 2) Nach der Beantwortung tragen Sie unten einfach die Gesamtzahl der Antworten ein.

<b>Kleiner Kreis mit Hand bei der passenden Antwort!</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ich habe das gut verstanden?	Nein		Ja
Ist es wichtig für das passende Ergebnis, alle Fragen zu beantworten?	Nein	Weiß nicht	Ja
Stört mich das graue Feld in der Mitte?	Nein		Ja
Fallen mir die Antworten der Fragen immer leicht?	Nein	Teils	Ja
<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

- 3) Am Ende der Fragen werten Sie das Gesamtergebnis aus und errechnen Ihre eigene Gesamtpunktzahl.
- 4) Die Gesamtpunktzahl gibt Ihnen dann eine Orientierung darüber, ob alles so wie es bei Ihnen aktuell ist auch in Ordnung ist, ob es empfehlenswert wäre, sich für eine Verbesserung der Situation näher damit zu beschäftigen oder, ob es sehr sinnvoll und erforderlich wäre, aktiv zu werden und zu handeln.

Eine Empfehlung darüber finden Sie dann am Ende in der Auswertung. Ich möchte hier gerne darauf hinweisen, dass mir sehr bewusst ist, dass jedes einzelne Unternehmen in Verbindung mit seiner Branche eine ganz individuelle Situation hat. Ich erhebe hier auch nicht den Anspruch einer exakten Analyse. Das Ziel ist, Sie für das Thema zu sensibilisieren und im Anschluss eine Empfehlung für Sie abzugeben.

Es reicht aus wenn Sie für sich erkannt haben,

- dass alles so wie es ist bleiben kann,
- ob bei Ihnen Bedarf besteht und sie erkennen etwas zu unternehmen,
- oder, ob es sehr sinnvoll erscheint, sich mit dem Thema näher zu beschäftigen, um hartnäckige Probleme zu lösen und von vielen weiteren Vorteilen profitieren zu können,

In diesem Fall haben sich die paar Minuten, die Sie hierfür benötigen, schon ausgezahlt.

## 7 Fragen in 7 Minuten

1	Betrifft mich der digitale Wandel?	1	2	3
	Glaube ich, dass sich die Kauf- und Entscheidungsgewohnheiten der Verbraucher durch die Digitalisierung ändern?	Nein		Ja
	Nutze ich selbst einige der digitalen Plattformen wie Google, um sich Informationen zu beschaffen oder Produkte zu bestellen?	Nein		Ja
	Empfinde ich es als bequemer und schneller, wenn ich das Netz für meine privaten und unternehmerischen Zwecke nutzen kann?	Nein		Ja
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

2	Treffen diese beispielhaften Beobachtungen bei meinen Kunden weitestgehend zu?	1	2	3
	Die Erwartungshaltung meiner Kunden nach Kommunikation, Aufklärung und Service steigt?	Nein	Teils	Ja
	Meine Kunden werden empfindlicher was unsere Arbeit betrifft, es muss immer perfekter sein?	Nein	Teils	Ja
	Die Kunden sind aufgeklärter und wissen mehr wie früher, sind oft vorinformiert?	Nein	Teils	Ja
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

3	Wie zufrieden bin ich mit meiner Geschäftssituation?	1	2	3
	Geschäftliche Gesamtsituation – bin ich mit der aktuellen Situation und der Entwicklung der letzten 5 Jahre zufrieden?	Ja		Nein
	Zeitfresser – verliere ich zu viel Zeit, da ich immer mehr Zeit für meine Kunden und Abklärungen sowie Erklärungen benötige?	Nein		Ja
	Preis – ich habe zwar genug Arbeit, dennoch sind die Preise für den Gesamtaufwand, den ich betreibe, zu niedrig!	Nein	Es geht	Ja
	Meine Kunden – komme ich mit den meisten problemlos aus, oder nerven mich meine Kunden zusehends mit immer neuen Dingen, Einwänden und Rückfragen?	Nein	Teils	Ja
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

4	Wie sehen mich wohl meine Kunde?	1	2	3
	Meine Kunden sind zufrieden mit dem was ich für Sie tue. Sie bekommen alles, was für Sie wichtig ist und vermissen nichts!	Ja	Teils	Nein
	Meine Kunden sehen mich als Fachbetrieb und haben wenig an unserer Ausführung auszusetzen?	Ja		Nein
	Mein Umgang in Bezug auf Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen oder Rückfragen ist gut?	Ja		Nein
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

5	Wie ist meine Selbsteinschätzung gegenüber meinem Kunden und dem, was wir für ihn tun?	1	2	3
	Seine Erwartungen werden voll erfüllt.	Ja	Teils	Nein
	Er ist mehr als zufrieden.	Ja		Nein
	Ich glaube, es gäbe an manchen Punkten die Notwendigkeit, Anpassungen vorzunehmen und besseren Kundenkontakt zu haben.	Nein	Weiß nicht	Ja
	Ich würde gerne etwas ändern, weiß aber nicht wie?	Nein	Weiß nicht	Ja
	Weiß ich überhaupt, wie mein Kunde noch tickt, oder habe ich manchmal das Gefühl, er gleitet mir aus den Fingern?	Nein	Teils	Ja
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

6	Dies passiert immer öfters und hat sich in den letzten Jahren spürbar verschlimmert!	1	2	3
	Es kommt zu häufigeren Missverständnissen im Kundenkontakt.	Nein	Weiß nicht	Ja
	Die Reklamationen steigen und ich weiß nicht immer warum.	Nein		Ja
	Ich bekomme im Alltag sehr deutlich vom Kunden zu spüren, dass er in Punkto Zusammenarbeit mehr erwartet hätte!	Nein	Teils	Ja
	<b>Ihre Anzahl Smileys in den Spalten sind...</b>			

7	Würden Ihnen diese Situationen behilflich sein?	1	2	3
	Ihr Kunde wäre besser vorqualifiziert und Sie hätten effektive Beratungsunterstützung – das noch weitestgehend automatisiert?	Nein	Teils	Ja
	Sie sparen sich Zeit im Verkaufsgespräch und erreichen oftmals bessere Preise?	Nein	Teils	Ja

Sie können auf Kundenanfragen schneller und genauer reagieren – per Knopfdruck?	Nein	Teils	Ja
Ihr Kunde erhält mit wenig Aufwand für Sie deutlich mehr und zielführendere Informationen?	Nein	Teils	Ja
Sie erinnern Ihren Kunden an wichtige Termine oder Servicenachfragen, ohne, dass Sie daran denken müssen?	Nein	Teils	Ja
<b>Ihre Anzahl <b>Smileys</b> in den Spalten sind...</b>			

## Auswertung – meine Gesamtpunktzahl ist!

### Beispielberechnung

<i>So berechne ich meine Punktzahl</i>	Zahl	Punkte	Total
Spalte <b>1</b> – links / von diesen Smileys habe ich so viele Stück	<b>4</b>	<b>x 1</b>	<b>= 4</b>
Spalte <b>2</b> – Mitte / von diesen Smileys habe ich so viele Stück	<b>7</b>	<b>x 3</b>	<b>= 21</b>
Spalte <b>3</b> – rechts / von diesen Smileys habe ich so viele Stück	<b>16</b>	<b>x 5</b>	<b>= 80</b>
<b>Meine persönliche Gesamtpunktzahl ist</b>			<b>105</b>

## Mein persönliches Ergebnis

<i>Das ist meine Punktzahl</i>	Zahl	Punkte	Total
Spalte <b>1</b> – links / von diesen Smileys habe ich so viele Stück		<b>x 1</b>	<b>=</b>
Spalte <b>2</b> – Mitte / von diesen Smileys habe ich so viele Stück		<b>x 3</b>	<b>=</b>
Spalte <b>3</b> – rechts / von diesen Smileys habe ich so viele Stück		<b>x 5</b>	<b>=</b>
<b>Meine persönliche Gesamtpunktzahl ist</b>			

## Auswertung Ihrer Fragen mit meiner Empfehlung

### Ihre Punktzahl beträgt 7 bis 45 Punkte

Für Sie scheint alles in Ordnung zu sein. Sie haben sich in der Vergangenheit sehr gut auf die neuen Kundenbedürfnisse eingerichtet und können mit der aktuellen Situation gut umgehen. Ihre Geschäftsausrichtung ist gut organisiert und Sie haben es gelernt, sich ganz auf Ihren Kunden einzulassen. Für Sie ist es klar, dass Sie den Markt und die Veränderungen der Kunden ständig beobachten und entsprechend darauf reagieren. Weiter so, prima.

### Ihre Punktzahl beträgt 46 bis 75 Punkte

Sie setzen sich selbstkritisch mit Ihrem Unternehmen auseinander und haben im Umgang mit dem „digitalen Kunden“ und seiner neuen Ansprüche und Erwartungen schon vieles richtig gemacht. Sie sind dabei auf dem richtigen Weg, können aber noch einiges optimieren. Da Sie schon auf dem Weg sind, wird es Ihnen auch leichtfallen, den nächsten Schritt zu unternehmen. Sie lassen Neuerungen zu und suchen für sich selbst und Ihre Kunden nach Möglichkeiten die Auftragsabwicklung und den Verkauf immer optimaler zu gestalten.

Meine Empfehlung wäre, sich über passende Lektüren, Bücher und Blogbeiträge mit dem Thema, „was den digitalen Kunden eigentlich ausmacht“, zu beschäftigen. Er ist und bleibt Mensch, wird jedoch den Markt und das Geschäftsleben sehr stark beeinflussen. Wir sind schon mitten dabei. Es wird für Sie wichtig bleiben, dies zu beobachten und frühzeitig Veränderungen und weitere Anpassungen in Ihrem Geschäft im Umgang mit Ihrem Kunden vorzunehmen.

### Ihre Punktzahl beträgt 76 bis 130

Hut ab für Ihre ehrliche Selbsteinschätzung der Situation. Das ist der beste Weg, die Situation deutlich zu verbessern. Sie führen Ihre Arbeit nach wie vor gut aus, aber der Markt mit Ihrem Kunden gleitet Ihnen etwas aus den Fingern. Nicht die Auftragslage, diese kann durchaus auch noch gut sein. Aber Sie haben erkannt, dass die Digitalisierung einen starken Einfluss hat. Ein Großteil der Probleme mit Ihren Kunden kann leicht mit einer entsprechenden geänderten Vorgehensweise abgeschafft werden.

Die Ansprüche und Erwartungen haben sich in den letzten wenigen Jahren gravierend verändert und ändern sich immer schneller. Informationsbeschaffung, Kommunikation, Service und Erreichbarkeit, sind komplett auf den Kopf gestellt. Was vor wenigen Jahren noch ausreichte, genügt heute nicht mehr. Hier tickt Ihr Kunde wie ausgewechselt.

Meine Empfehlung für Sie. Beschäftigen Sie sich mit dem Menschen hinter dem „digitalen Kunden“. Wie er tickt, was ihn antreibt. Wenn Sie dies getan haben, sind Anpassungen im Umgang mit ihm notwendig. Nur so werden Sie einen großen Teil Ihrer Kundenprobleme in den Griff bekommen und wieder deutlich entspannter in die Zukunft blicken können. Die Ansprüche und Erwartungen in dem Menschen, der hinter dem „digitalen Kunden“ steht, entscheidet über die Fortführung Ihres Unternehmens in der Zukunft. Gehen Sie einen Schritt auf ihn zu und werden so zum Gewinner der Situation.

## Für Sie, als kleines Dankeschön für Ihre Zeit!

Nachfolgend möchte Ich Ihnen gerne noch bei der Informationsbeschaffung über dieses Thema behilflich sein. Denn es ist gar nicht so einfach über dieses Thema etwas zu finden. Alle Welt spricht von der Digitalisierung, auf der Suche nach gutem Inhalt der für Aufklärung sorgt, wird es einem allerdings nicht gerade einfach gemacht. Aber nur wenn wir uns ein Bild davon machen können, über wen wir überhaupt sprechen, werden wir auch verstehen was zu tun ist und weshalb es zu tun ist.

### **Eine kleine Sammlung als Bücherliste**

Link auf unserer Homepage. Hier finden Sie im Downloadbereich der Mediathek unsere Bücherliste, die sich mit dem Thema der Digitalisierung und dem Kundenverhalten auseinandersetzt.

Hier geht es zur Mediathek – Bücherliste: <https://www.digital-zum-erfolg.de/mediathek/>

### **Einladung zu unserem Blog**

Link auf unsere Homepage. Besuchen Sie unseren Blog. Dort finden Sie Artikel und Berichte, die sich ausschließlich mit diesem Thema sehr intensiv beschäftigen. Dabei sind immer aktuelle Erfahrungen, neue Trends und Tipps zu finden, welche Ihnen einen sehr guten Einblick in das Thema geben. Sie finden dort auch immer wieder Anregungen für Lösungen, was hier getan werden kann. Besuchen Sie den Blog und abonnieren Sie ihn am besten. Sie werden dann immer informiert, wenn ein neuer Blogbeitrag erscheint. Sie sind herzlich eingeladen. Werden Sie damit zu einem Vorreiter und behalten Sie Ihren Vorsprung!

Hier geht es zum Blog: <https://www.digital-zum-erfolg.de/blog/category/alle-posts/>

Sollten Sie zu diesem Thema noch offene Fragen haben, lade ich Sie ein, uns auf unserer Homepage zu besuchen unter

<http://digital-zum-erfolg.de> oder schreiben Sie uns einfach eine Mail unter

[info@digital-zum-erfolg.de](mailto:info@digital-zum-erfolg.de)

Es freut mich, dass Sie sich die Zeit genommen haben und wünsche Ihnen auch für die Zukunft aufrichtigen und guten digitalen Erfolg

Mit digitalen Grüßen

Josef Anton

