



© vectortip - Fotolia.com

FixTipps

Handbuch
„Empfehlungsmarketing“

Empfehlungsmarketing

Testimonials schaffen Vertrauen

Empfehlende und Referenzgeber sind für Unternehmen, Praxen MVZs und Kliniken geradezu unentbehrlich. Denn jede Empfehlung steht für eine Spitzenleistung aus Sicht des Kunden oder Patienten betrachtet, und die allein zählt. Doch selbst, wenn alles prima läuft, kommt positive Mundpropaganda nicht immer automatisch in Gang. Damit die Kunden ans Weiterempfehlen denken und sogar bereit sind, als Referenz zu dienen, wird man sie vielfach ein wenig animieren müssen. Um Ihnen Kunden oder Patienten Arbeit abzunehmen kann man ihnen Zitate in den Mund legen und nur eine Freigabe erbitten.

Einige Dinge kann man dabei beachten, die in diesem FixTipp beschrieben werden.



Spitzenleistungen kommunizieren

Welche Fragen sollten Sie sich stellen bevor Sie ein Zitat vorformulieren:

Welche Leistung hat der Kunde in Anspruch genommen? Darauf sollte im Zitat eingegangen werden.

Was wäre aus Kundensicht Hauptargument um ebenfalls dieses Produkt zu kaufen? Diese Mehrwerte sollen nicht übertrieben in einem Zitat aufgereiht sein, sollten aber unbedingt Erwähnung finden. So können mehrere Zitatgeber auch unterschiedliche Prioritäten in den Zitaten setzen.

Wenn es kein Produkt, sondern eine Empfehlung für eine Dienstleistung sein soll, stellen sie Ihren USP (Alleinstellungsmerkmal) besonders heraus, von dem auch Ihr Kunde profitiert hat.

Abschließen sollten Sie mit einer Zusammenfassung: „Unbedingt empfehlenswert.“, „Wir empfehlen gern weiter.“, oder auch „Vielen Dank!“

Kein Mensch wird sich Romane durchlesen. Achten Sie also auf kurze und einfache Zitate, die schnell zu dem Schluss kommen, dass hier eine Leistung oder ein Produkt unbedingt zu empfehlen ist.



Beispiele:

Produkt

Das Produkt (Ihr Produkt konkret benennen) hat unsere Erwartungen übertroffen. Die Verarbeitung ist hochwertig, die Funktionsweise ohne Beanstandung. Unbedingt zu empfehlen.

Gehen Sie hier in der Beschreibung gern auf eine Besondere Leistung Ihres Produktes ein. Was macht es einfacher? Wofür ist es die optimale Lösung? Konnten Kosten eingespart werden?

Dienstleistung

Das Unternehmen (Ihr Unternehmen konkret benennen) ist zuverlässig und unsere Fragen wurden schnell und freundlich beantwortet. Hier ist Kunde König. Vielen Dank!



Der Fragebogen und ein besonderes DANKE SCHÖN!

Wenn Sie Ihre Kunden mithelfen lassen wollen können Sie auch einen Fragebogen verschicken oder telefonisch abfragen.

Folgende Fragen sollten hier Beantwortung finden:

Was ist es, das Ihnen an unserer Leistung am besten gefällt?

Was sind eigentlich für Sie die größten Vorteile bei uns?

Wie war es früher, als Sie unsere Leistung noch nicht nutzten?

Wie viel Zeit/Geld/Nerven sparen Sie denn mit unserer Leistung ein?

Was ist eigentlich der wichtigste Grund, weshalb Sie schon so lange Stammkunde sind?

**Wichtig: Sagen Sie DANKE!
Jedes Zitat ist goldwert.**

Als kleinen Anreiz und als Dank für das Ausfüllen und Beantworten, kann ein Bonus, eine Gutschrift oder auch ein kleines Geschenk sinnvoll sein.

Als Dankeschön, können Sie auch einen unserer Gutscheine für eine FixBoxx verschenken. Ein besonderes Geschenk, ungewöhnlich und sehr nützlich für Ihre Unternehmenskunden.

Kontaktieren Sie uns und wir informieren Sie sehr gern über die Möglichkeiten.

Beispiel:
Einen 50 Euro FixBoxx-Gutschein zum Verschenken an Ihre Kunden, können Sie schon ab 10 Euro erwerben.
Die Gutscheine sind im Design Ihres Unternehmens gestaltet.

Kontaktieren Sie uns bei Interesse.



FixTipps

2015