

# Tun Sie das Richtige für die richtigen Kunden

Gezielte Beschränkung ist in der Regel die bessere Strategie, als jedem Kunden alles möglich machen zu wollen

*von Volkmar Helfrecht*

Ohne Kundenorientierung wird kein Unternehmen Erfolg haben. Nutzen Sie deshalb so oft wie möglich die Chance, mit Ihren (wichtigsten) Kunden direkt ins Gespräch zu kommen, mit ihnen zu reden, sie nach ihren Wünschen, Vorstellungen und vor allem ihren Bedürfnissen zu fragen.

Wägen Sie ab, ob und in welcher Form Sie hier mit Ihrer Kernkompetenz Lösungen und Nutzen bieten können. Alles für den Kunden tun zu wollen, jedem Kunden sprichwörtlich alles möglich machen zu wollen, das ist in aller Regel unwirtschaftlich: Es führt zu einem Riesensortiment, zu einem unübersichtlichen Bauchladen, zu enorm hohen Kosten und zu einer völlig überlasteten Organisation. Besser ist es allemal, sich zu beschränken und das Richtige für die richtigen Kunden zu tun.

1. Kennen wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden? Wissen wir, wo sie der Schuh drückt? Womit wir ihnen echten Nutzen bieten können? Fragen wir sie aktiv danach?
2. Wie nutzen wir diese Erkenntnisse? Analysieren wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden? Prüfen wir systematisch, wie wir die Ergebnisse der Analyse für unser Geschäft verwerten können?
3. Bieten wir Antworten und Lösungen für die aktuellen Wünsche, Bedürfnisse und Probleme unserer Zielgruppe?
4. Prüfen wir permanent mit den Augen der Kunden, was in unserem Angebot fehlt oder überflüssig ist, wie wir ihnen noch mehr Nutzen bieten können, wie wir sie noch mehr begeistern können?
5. Wissen wir, was unsere Kunden in zwei Jahren brauchen? Oder in fünf Jahren? Sind wir darauf vorbereitet, ihnen dann bestmögliche Angebote machen zu können?
6. Nehmen wir Anregungen von Kunden wirklich ernst? Verstehen wir Reklamationen und Beschwerden als Chance, sowohl die Kundenbeziehung zu stärken als auch unsere Prozesse und Produkte zu optimieren?

**Zum Autor:**



Volkmar Helfrecht ist Vorstand der HelfRecht Unternehmerische Planungsmethoden AG, Bad Alexandersbad ([www.helfrecht.de](http://www.helfrecht.de)). Wenn Sie mehr über das Planungs- und Managementsystem von HelfRecht erfahren wollen oder wenn Sie wissen wollen, wie Sie vom HelfRecht-System (Führungskompetenz, Selbstorganisation, Ziel- und Zeitmanagement, Unternehmensführung) profitieren können, erreichen Sie Volkmar Helfrecht unter E-Mail [v.helfrecht@helfrecht.de](mailto:v.helfrecht@helfrecht.de) oder per Telefon unter 09232/6010.

### Buchtipp zum Thema:



Werner Bayer/Christoph Beck: **Strategie und Planung. 28 Erfolgsbausteine für eine zukunftsorientierte Unternehmensführung.** 192 Seiten, Hardcover, 39,90 Euro, direkt bei HelfRecht erhältlich.

→ [Inhaltsverzeichnis und Leseproben](#)

### Trainingstipp zum Thema:

Wenn Sie sich intensiver mit der kundenorientierten (Neu-)Ausrichtung Ihres Unternehmens beschäftigen möchten, empfehlen wir Ihnen unsere **Planungstage für Unternehmensführung**.

Wir sind gerne telefonisch für Sie da ([+49 9232 6010](tel:+4992326010)). Oder schicken Sie uns eine **E-Mail**.

© HelfRecht-Unternehmerzentrum, Bad Alexandersbad