



# **Breaking the Rules:** Kunden begeistern durch Andersartigkeit

Dipl.-Psych. Uwe Weinreich  
CRM-Expo 2006  
Nürnberg

# Das Dilemma der Kundenorientierung

Je besser wir werden . . .

. . . desto treuloser werden die Kunden!

Machen wir etwas falsch?

# Was läuft schief im Kundenmanagement?

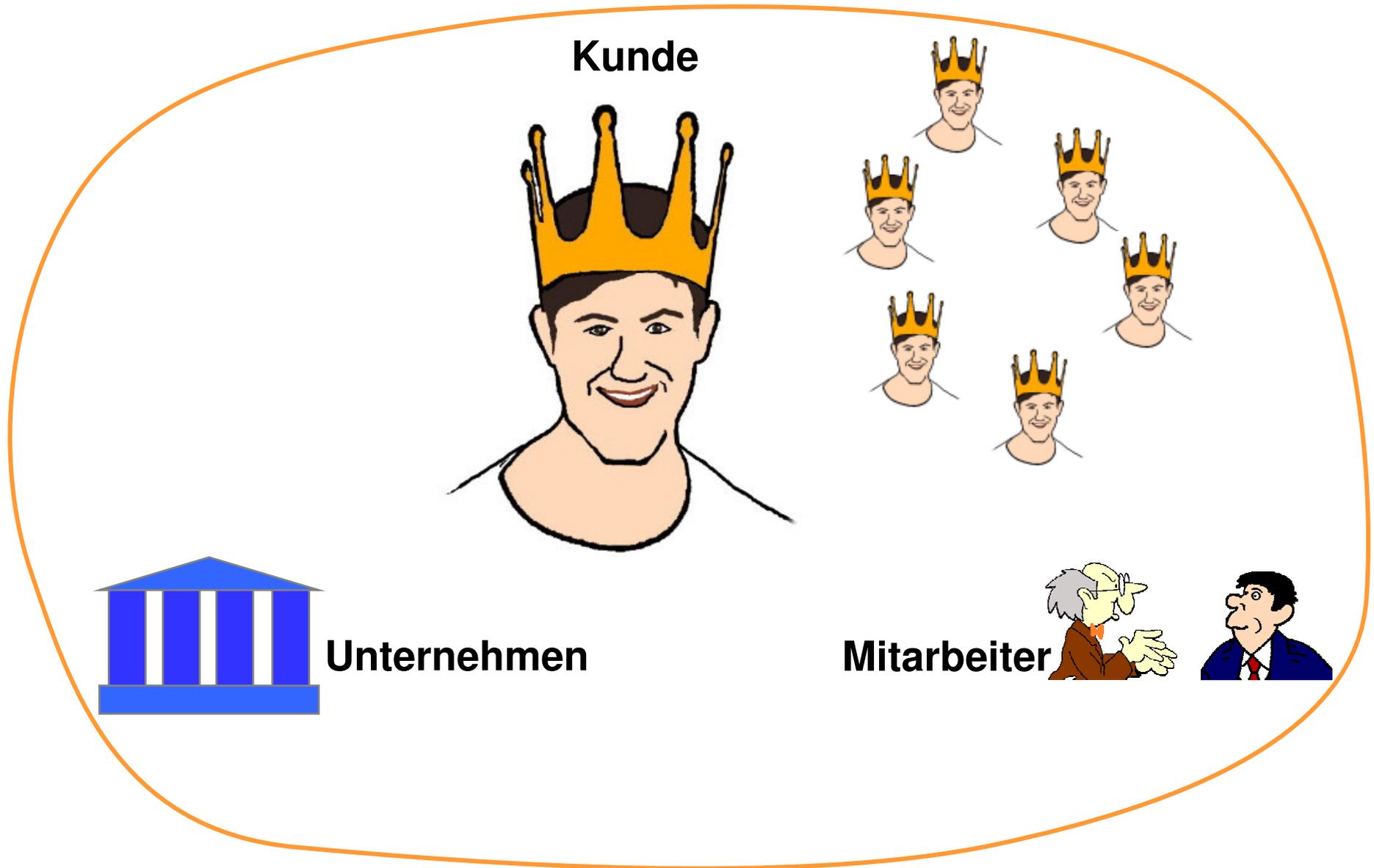
- Veränderungen in Kundenwünschen und –bedürfnissen werden zu spät erkannt (Trendscouts sind besser als Kundenbefragungen!)
- Kunden werden als rational agierende Wesen betrachtet
- Kunden und Unternehmen sind getrennte Welten
- Managementfehler (z.B. „Mehr des Gleichen“ oder „Risikofaktor Erfolg“)

# Brechen Sie die Regeln!

## So könnte es aussehen:

- Kunden sind Gestalter Ihres Unternehmens
- Produkte, Prozesse und Kundeninteraktionspunkte haben einen emotionalen Wert
- Sie ermöglichen Ihren Kunden Berührung und Identifikation
- Menschliche Netzwerke tragen Ihr Geschäft
- Sie sind den Kunden nah
- Sie überraschen, verunsichern und begeistern
- Kunden tragen Ihr Marketing
- Ihr Unternehmen managet aktiv Vertrauen
- Ihr Unternehmen ist eine Persönlichkeit

# Grenzen überschreiten: Kunden als Mitgestalter



# Chancen durch herausragende Andersartigkeit

High Tech.

High Touch

High Emotion

High Involvement

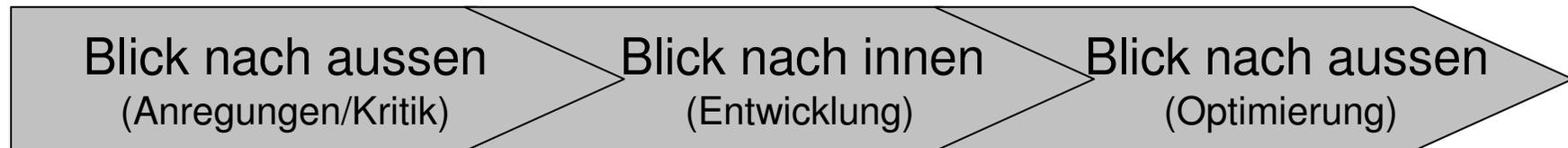
High Trust

Ego



# Psychologische Hilfen beim Brechen von Regeln

- Denken Sie groß! Sie können meistens sehr viel mehr erreichen als Sie glauben.
- Denken Sie langsam! Es braucht aber immer viel mehr Zeit als zunächst eingeplant war.
- Halten Sie sich an die Entwicklungsphasen



- Suchen Sie sich ein unterstützendes Netzwerk
- Danken Sie für kritisches Feedback und machen Sie weiter. Maximal 10% werden eine echte Erneuerung sofort spontan aufgreifen.

**Frage:**

Können Kunden **Ihr** Unternehmen entwickeln ?