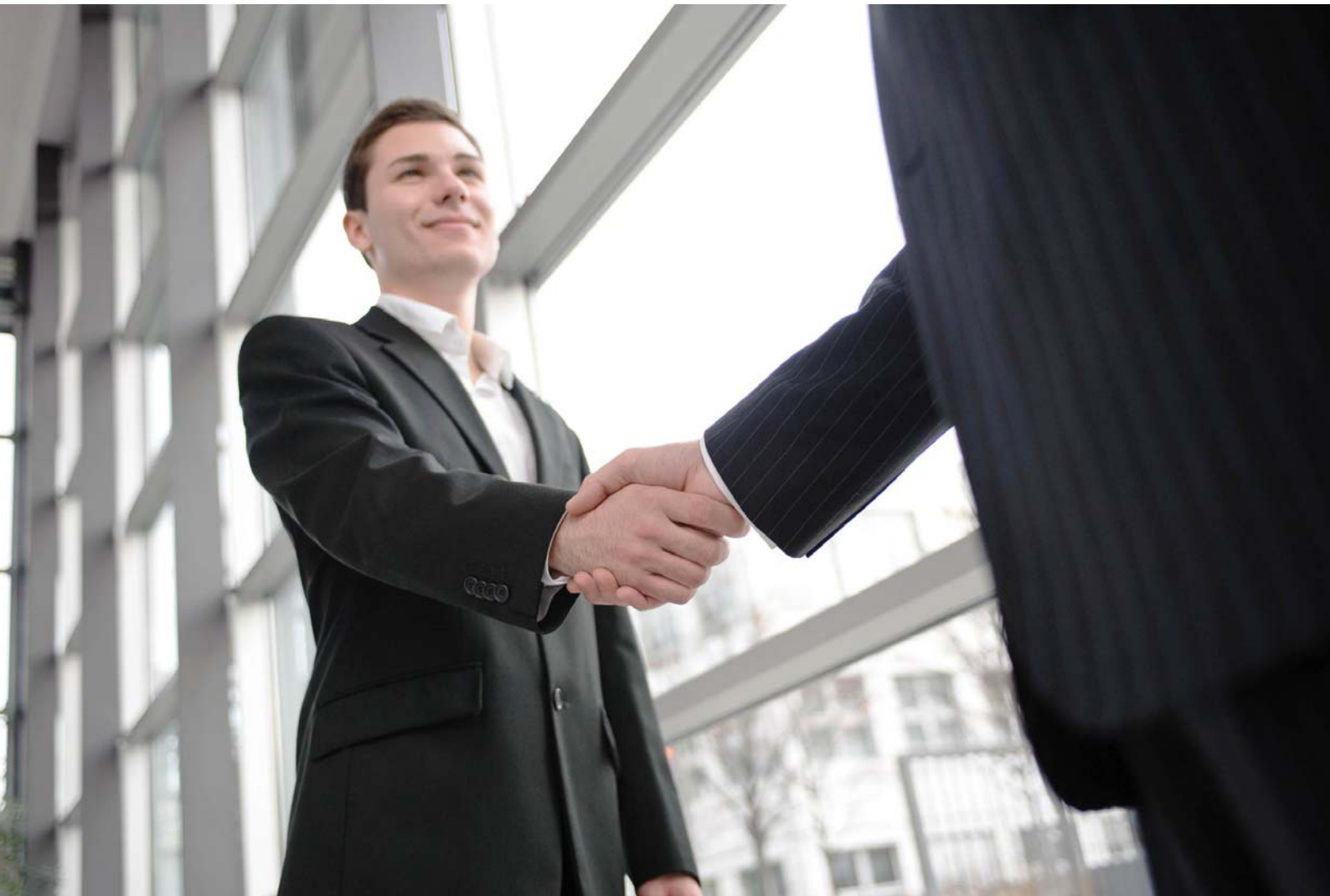


# DM-Tipp

## 12 Tipps für vertrauensbildende Massnahmen



**Wenn Ihnen ein Interessent nicht traut, wird er Ihnen auch keinen Auftrag anvertrauen. Und wenn das Vertrauen im Laufe der Kundenbeziehung einmal verloren geht, werden Sie den Kunden nur schwer zurückgewinnen können. Zeigen Sie deshalb ihren bestehenden und potenziellen Kunden, dass es sich lohnt, Ihnen Vertrauen zu schenken. Denn: Je stärker das Vertrauen, desto stärker die emotionale Bindung – und desto höher der Kundenwert.**

**1. Kommunizieren Sie Ihre Werte.**

Heute genügt es nicht mehr, einfach die Produktvorteile zu kommunizieren. Der Kunde möchte jene Marken kaufen, die seine Werte verkörpern. Kommunizieren Sie deshalb, was Ihnen wichtig ist und engagieren Sie sich für Ihre Sache. Das schafft emotionale Kundenbindung durch Vertrauen und das gute Gefühl, gemeinsame Werte zu leben.

**2. Achten Sie auf eine einheitliche Aussenwirkung.**

Alle Kontaktpunkte sollten ein positives und kongruentes Bild Ihres Unternehmens ergeben. Vermitteln Sie mit Ihrem visuellen und sprachlichen Auftritt Ihre Werte und koordinieren Sie möglichst alle Inhalte: das Verhalten der Mitarbeiter, die Leistung des Unternehmens und sein Erscheinungsbild.

**3. Behandeln Sie Ihre Kunden wie einen guten Freund.**

Vertrauen schenkt Ihnen nur, wer von Ihnen vertrauenswürdig und respektvoll behandelt wird.

**4. Beraten Sie Ihre Kunden kompetent und ehrlich.**

Die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden sind der Massstab für Ihre Beratung. Dabei geht es nicht darum, dem Kunden Zugeständnisse bei den Konditionen zu machen, sondern ihm zu spüren geben, dass Sie ihn verstanden haben und gewillt sind, seine Ideen und Vorstellungen umzusetzen. Liegt die gewünschte Leistung jedoch nicht in Ihrem Kompetenzbereich, dann sagen Sie ihm offen und ehrlich, dass ein anderes Unternehmen seine Ansprüche besser erfüllen kann.

**5. Versprechen Sie nur, was Sie auch halten können.**

Es ist die Aufgabe der Werbung, die Sinne anzuregen, Bilder und Traumwelten zu malen, Wünsche und Bedürfnisse zu wecken. Hüten Sie sich jedoch davor, falsche Erwartungen zu wecken, denn das zieht zwangsläufig Enttäuschung nach sich. Kommunizieren Sie deshalb kundenrelevante Vorteile selbstbewusst, aber ohne zu übertreiben.

**6. Halten Sie Ihre (Werbe-)Versprechen.**

Vertrauen gründet auf Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit. Beweisen Sie Ihren Kunden Tag für Tag, dass sie sich auf Sie verlassen können. Und zwar nicht nur bei der Lieferung, sondern auch beim Service, bei Online-Anfragen, bei Reklamationen. Falls Sie Ihre Versprechen, z.B. einen Termin, nicht einhalten können, dann kontaktieren Sie den Kunden rechtzeitig, erklären ihm die Situation und bitten ihn um einen neuen Termin.

**7. Lernen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden kennen.**

Erwartungen Ihrer Kunden bergen ein grosses Risiko für Enttäuschungen. Vor allem dann, wenn Sie diese nicht kennen. Das Schwierige daran: Zu Beginn der Beziehung erwarten Ihre Kunden, dass Sie halten, was Sie im Angebot oder in der Werbung versprochen haben. Doch im Laufe eines Kundenlebens verändern sich ihre Erwartungen. Nur wer diese auch langfristig erfüllt, darf Loyalität erwarten. Siehe dazu auch unsere [Checkliste «Was erwarten Ihre Kunden?»](#) (DOC, 473 KB)

**8. Beweisen Sie Ihre Kompetenz.**

Geben Sie Ihren Kunden mit Gütesiegeln oder Zertifikaten das gute Gefühl, eine Topleistung oder ein Topprodukt zu erwerben. Denn so authentisch Sie auch kommunizieren: Drittmeinungen vertrauen Kunden eher.

**9. Lassen Sie Ihre Kunden zu Wort kommen.**

Zitieren Sie Danksagungen und Zufriedenheitsbekundungen, machen Sie Interviews mit Kunden für Ihre Kundenzeitung oder arbeiten Sie mit [Testimonials](#) in der Werbung. Und wenn Sie einen Onlineshop betreiben, dann lassen Sie Ihre Kunden die Angebote bewerten. Wichtig ist, dass Sie bei jeder Veröffentlichung das Einverständnis Ihrer Kunden einholen, deren Aussagen verwenden zu dürfen.

## **10. Zeigen Sie Nähe.**

Kommunizieren Sie, wer der Ansprechpartner Ihres Kunden ist, wann und wie er diesen erreicht, und stellen Sie sich und Ihre Mitarbeiter mit Fotos und kurzen Biografien beispielsweise auf Ihrer Website vor. Auch die Geschäftsführerin sollte durch die Bekanntgabe der E-Mail-Adresse direkt erreichbar sein. Platzieren Sie zudem auf allen Werbemitteln Ihre Koordinaten inklusive E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Stellen Sie umgekehrt sicher, dass auch Sie wissen, wie Sie ihre Kunden am schnellsten erreichen. Und welchen Kanal sie bevorzugen.

## **11. Gehen Sie sorgfältig mit Kundendaten um und kommunizieren Sie dies.**

Geben Sie Ihre Kundendaten nicht an Dritte weiter und informieren Sie Ihre Kunden – zum Beispiel im Disclaimer auf Ihrer Website – darüber. Mit dem Besitz von Kundendaten entsteht auch Macht – welche Sie nicht durch einen leichtfertigen Umgang mit den Daten missbrauchen dürfen.

## **12. Bemühen Sie sich darum, verlorenes Vertrauen zurückzugewinnen.**

Wenn das Vertrauen einen Dämpfer erhält, weil etwas schief gelaufen ist, bitten Sie aufrichtig um Verzeihung und reagieren Sie grosszügig. Mit seiner Reklamation gewährt Ihnen der Kunde eine zweite Chance. Und diese sollten Sie nutzen.

**Tipp: Im Artikel [«Vertrauen aufbauen – Bestellabbrüche vermeiden»](#) aus unserem Onlinekurs «Onlineshops» finden Sie konkrete Ideen für vertrauensbildende Massnahmen im Internet.**

### **Tipps für Briefe in schwierigen Situationen**

[Herunterladen und den richtigen Ton finden](#) (PDF, 247 KB)

### **Tipps zur Steigerung der Kundentreue**

[Lesen und Kunden richtig pflegen](#) (PDF, 189 KB)

### **Tipps für Bewertungssysteme in Onlineshops**

[Kundenbewertungen ankurbeln](#) (PDF, 206 KB)

### **Checkliste Kundenerwartung**

[Einfach herunterladen und nutzen](#) (DOC, 473 KB)

### **Onlinekurs «Onlineshops»**

[Jetzt einschreiben und Wissen tanken](#)

**Weitere Informationen unter [www.post.ch/directpoint](http://www.post.ch/directpoint).**

Die Schweizerische Post  
PostMail  
Direct Marketing  
Viktoriastrasse 21  
3030 Bern

Telefon 0848 888 888  
E-Mail [directpoint@post.ch](mailto:directpoint@post.ch)  
Internet [www.post.ch/directpoint](http://www.post.ch/directpoint)