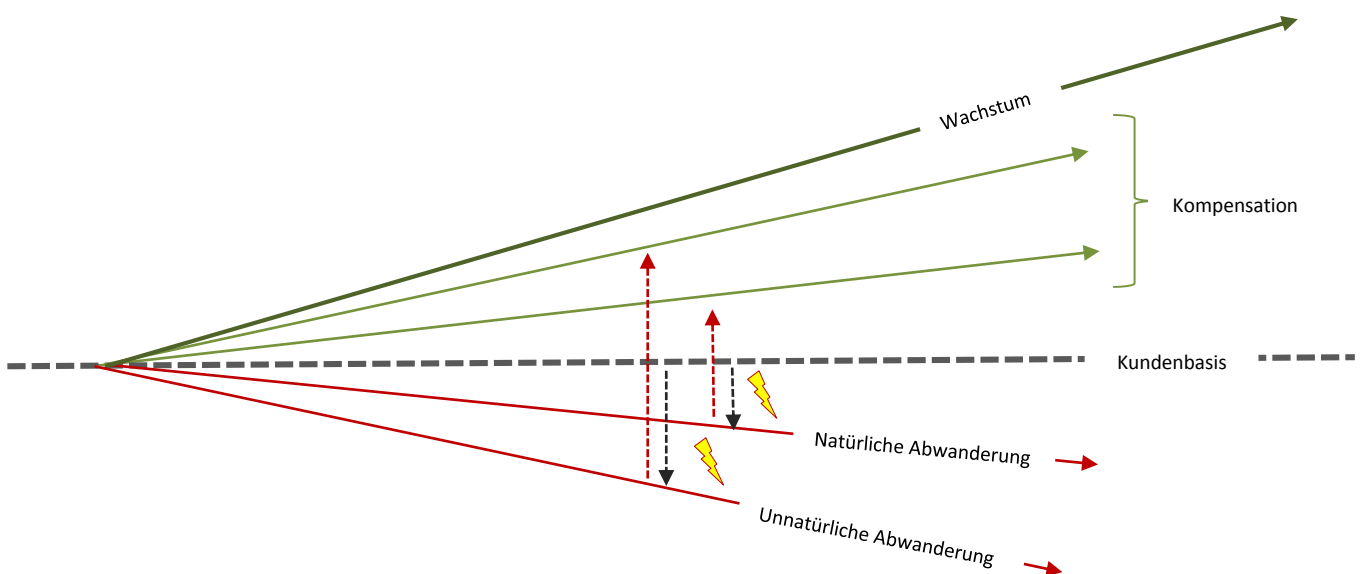


## Erfolg entbindet nicht vom Akquirieren

„Wir benötigen kein Wachstum mehr, wir haben eine gute Kundenbasis!“ Eine Aussage mit möglicherweise fatalen Konsequenzen! Gerade erfolgreiche Unternehmen verzichten aufgrund solcher Meinungen auf die Akquisition neuer Kunden, und beschränken sich auf die Bindung bestehender Kunden. Eine bekannte Redensart sagt ja: „Kunden binden anstatt finden!“. Die Erfahrung zeigt aber, dass genau dieses Verhalten eine trügerische Auswirkung haben kann. Wer Kunden bindet, tut gut daran. Aber was passiert, wenn langjährige Kunden abspringen, weil sie beispielsweise ihr Geschäft verkaufen oder es aus wirtschaftlichen Gründen aufgeben müssen? Jedes Unternehmen kennt das: Kunden wandern ab, auf die eine oder auf die andere Art. Wer hier nicht rechtzeitig für den nötigen Nachschub sorgt, wird in absehbarer Zeit vor grosse Herausforderungen gestellt. Kein Wachstum bedeutet in letzter Konsequenz, laufend neue Kunden akquirieren zu müssen um das Gleichgewicht zwischen Kundenabwanderung und Kundenzuwanderung zu halten. Kurz: Sie müssen Ihre Verkaufsaktivitäten laufend ausbauen und optimieren, um den Standard zu halten.

Die nachfolgende Grafik zeigt, welches Einsatzes es bedarf, um Abwanderung zu kompensieren. Dabei wird zwischen natürlicher und unnatürlicher Abwanderung unterschieden. Natürliche Faktoren können bedeuten, dass Kunden ihr Geschäft verkaufen, es auflösen oder fusionieren. Diese Faktoren können Sie nicht beeinflussen. Unnatürliche Abgänge hingegen, hängen in der Regel mit der Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens oder der Kundenzufriedenheit zusammen beides kommt vor.

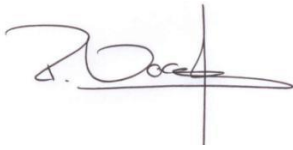
1



Bedenken Sie: Ein funktionierender Vertrieb, stellt den Finanzfluss in das Unternehmen sicher, genteiliges wirkt sich unmittelbar auf den Erfolg aus!

Sie sollten es nicht so weit kommen lassen und der Vertriebsplanung die nötige Aufmerksamkeit schenken, die Mitarbeitenden nachhaltig weiterbilden und die Umsetzung in die Praxis laufend sicherstellen.

Roland Vogel

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roland Vogel', with a vertical line extending downwards from the end of the signature.