

Erfolgreiche Kundenbeziehungen leicht gemacht!

Mit ihrer Design-Agentur behaupten sich die beiden Inhaberinnen seit mehr als 10 Jahren am Markt. Nach dem Motto "klein aber fein" bieten sie originelle Lösungen in der Gestaltung von Druckerzeugnissen, auf die ihre Stammkunden gerne zurückgreifen. Seit einiger Zeit wuchs allerdings die Unzufriedenheiten der beiden Geschäftsfrauen: immer wieder fühlten sie sich gegenüber ihren größeren Kunden unterlegen und sahen sich in die Rolle gedrängt, für wenig Geld in kurzer Zeit kreative Höchstleistungen zu vollbringen.

"Wie können wir die Bindung zu unseren Stammkunden erhalten, ohne uns ihnen zu sehr auszuliefern?" Mit dieser Frage starteten sie eine Betriebs- und Organisationsberatung, die von ac.consult durchgeführt wurde. Die Fördermittel des Beratungsprogramms Wirtschaft ermöglichten ihnen diese Investition von zwei Beratertagen.

Unter Anleitung ihrer Beraterin werteten sie ihre bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Kunden - besonders mit größeren Firmen und Institutionen - aus und untersuchten ihre aktuelle Kundenstruktur auf einseitige Abhängigkeiten. Das schärfte ihren Blick und führte dazu, dass sie ihre Geschäftsinteressen und ihre Verhandlungsposition - vor allem gegenüber den Großen - konkretisierten.

In einem individuellen Telefontraining machten sie ihre neuen Positionen "anwendungsreif". In der Folgezeit erreichten sie dadurch einen direkteren und offeneren Kontakt zu ihren Kunden, der für beide Seiten von Vorteil war und ist.

Die Beratung hatte an verschiedenen Stellen verdeutlicht, dass ihnen in ihrer Design-Agentur Standards für die Auftragsbearbeitung fehlten. Solche Standards sind auch für kleine Unternehmen unerlässlich. Sie tragen dazu bei, Energien zu bündeln, Prozesse effizient zu steuern und Entscheidungen sicher zu treffen. Die Entwicklung von Standards für die schriftliche Absicherung von auftragsrelevanten

ten Absprachen war deshalb der Anfang eines kleinen Betriebshandbuchs, das nach Abschluss der Beratung folgende Hilfsmittel für den Betriebsalltag enthält:

- Checkliste Kalkulation und Nachkalkulation, Stundenerfassungssystem
- Preisgestaltungssystem für Auftragsverhandlungen, das flexibel ist, aber bestimmte Preisniveaus festlegt
- Formatvorlage für die Angebotsgestaltung
- Formatvorlage für die schriftliche Auftragsbestätigung
- Verhandlungskonzept für Nachverhandlungen oder Anschlussaufträge
- Aktualisierung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Auch nach Abschluss der Beratung durch ac.consult setzen die beiden Geschäftsfrauen diese Arbeit an ihren Standards eigenständig fort. Sie haben nicht nur neue Perspektiven für ihr ursprüngliches Problem entwickelt, sondern auch ihre passenden Problemlösungstechniken erlernt, die sie für die Zukunft handlungsfähiger machen.