

Wie Sie in Sachen Kundenservice und Zufriedenheit von einem FAHRRAD-Geschäft lernen können!

Vor einigen Tagen ist der Vorderreifen meines Fahrrades geplatzt. Da ich selbst kein Flickzeug dabei hatte, und auch zu Hause nichts finden konnte, habe ich mich entschlossen, mein Fahrrad zu einem Fahrradgeschäft zu bringen, und es dort reparieren zu lassen.

Ich sagte ihm, er solle den Schlauch austauschen, da wohl eine Scherbe diesen zerstochen hatte. Für ihn war das eine Routineaufgabe, die er für mich innerhalb eines Tages erledigte.

Als ich wieder kam, um das Fahrrad abzuholen, war ich jedoch sehr positiv überrascht: nicht nur der Schlauch wurde ausgetauscht. Darüber hinaus hat er beide Reifen aufgepumpt, die Bremsen nachgezogen, die Kette geölt und die Lichtanlage in Ordnung gebracht, weil mein Rücklicht einen Wackelkontakt hatte.

Mein erster Gedanke war „Oh nein, das wird teurer, als erwartet.“ Doch der Fahrradhändler, hat mir nur den gewechselten Schlauch in Rechnung gestellt. Den Rest hat er „einfach so“ gemacht!

DAS ist Kundenservice :-)

Doch wie Sie gleich merken werden, ist dieser Kundenservice nicht nur für mich von Vorteil, sondern auch für Ihn.

Ich fühlte mich bei ihm nämlich so gut beraten und bedient, dass ich überlegte, welche Sachen ich noch benötigen würde, was Fahrräder angeht. Spontan fielen mir dabei eine Luftpumpe und Schmieröl für meine Fahrradkette ein. Und die holte ich gleich dazu.

Ich bekam jedoch wieder nicht nur das, was ich bestellt hatte. Diesmal gab er mir noch einige Tipps zu der Verwendung des Öls, wo ich es anwenden kann, und wo ich es keinesfalls anwenden sollte. Die Luftpumpe, die er mir gab, war übrigens die gleiche, die er selbst privat auf vielen Bergtouren schon genutzt hatte, wie er sagt. Nachdem ich die ein paar Mal benutzt hatte, glaub ich ihm das – denn die ist wirklich gut :-)

Sie ist sehr klein, kann aber per Teleskopfunktion „ausgefahren“ werden, damit man besser pumpen kann. Außerdem passt die Luftpumpe für Autoreifen-Ventile und für normale Fahrradreifen-Ventile. Ich ging zwar aus dem Laden mit ca 30 EUR weniger in meinem Portemonnaie, doch ich fühlte mich gut – gut beraten, gut bedient, gute Reparatur, gute Infos: gutes Paket.

Sehen Sie, was dieser Mann alles richtig gemacht hat? Eine ganze Menge :-)

1. Er hat von sich aus **mehr gemacht**, als er eigentlich musste.

Dadurch schenkte ich ihm sofort mein Vertrauen, was mich zu der Entscheidung trieb, gleich noch Schmieröl und eine Luftpumpe zu kaufen.

2. Er empfahl mir bei der Auswahl der Luftpumpe, **diejenige, die er selbst verwendet**. Welche Luftpumpe würde besser sein als die, die ein Fahrradladeninhaber SELBST für sich verwendet?

3. Zu dem Schmieröl gab er mir gleich noch Infos, wo und wie oft ich das Öl auftragen sollte. Das unterstrich für mich seine Rolle als Fahrradexperte und baute das Vertrauen auf.

4. **Er berechnete alles fair und korrekt.**

Klar, ich habe davon sehr profitiert. Doch schauen Sie bitte genau hin: für den Fahrradladeninhaber hat es sich **MINDESTENS GENAUSO gelohnt! Wieso?**

Hätte er nicht durch seine **kostenlose Zusatzleistung mein Vertrauen gewonnen**, wär ich wohl nie auf die Idee gekommen, zusätzlich noch Schmieörl und Luftpumpe einzukaufen. Durch den Verweis bei der Luftpumpe darauf, dass er die selbst verwendet, gab er mir das sichere Gefühl: „Wenn er die verwendet, dann ist die für mich auch perfekt“.

Durch seine **kostenlose Ölbehandlung** meiner Fahrradkette ist die Sache mit dem Öl überhaupt erst auf meine „Tagesordnung“ gerutscht, und ich fing an, mir darüber Gedanken zu machen.

Also kaufte ich auch noch Schmieröl. Durch die zusätzlichen Infos zum Schmieröl habe ich außerdem gelernt, dass man das Öl nicht nur auf die Kette, sondern auch an z.B. an bestimmte Teile der Bremsanlage und vor allem NICHT in der Nähe der Bremsscheiben anwenden sollte ;-)

Dadurch werde ich das Öl natürlich viel ausgiebiger nutzen. Das Öl geht also schneller leer – und jetzt raten Sie mal, wo ich meine nächste Portion Schmieröl kaufen werde :-)

Außerdem hat er jetzt **einen treuen und überzeugten Kunden mehr**, der bei jeglichen Fahrradangelheiten in Zukunft seinen Ansprechpartner gefunden hat.

Sie sehen also, auch der Fahrradhändler hat deutlich profitiert.

Wissen Sie, was sowas ist?

Eine WIN-WIN-Situation :-)

Und genau sowas müssen Sie auch in Ihrem Business anstreben. Ein Geschäft, bei dem beide Seiten profitieren. Doch wie können Sie dieses Wissen ganz konkret auf Ihr Business übertragen?

Lernen Sie aus dieser Geschichte, und beachten Sie folgende Punkte:

1. Geben Sie kostenlose Informationen an Ihre Interessenten und Ihre Kunden (siehe die Informationen zur Anwendung des Schmieröls).
2. Leisten Sie mehr, als Sie eigentlich versprochen haben (siehe kostenlose Reparatur der Lichtanlage und kostenloses Nachstellen der Bremsen).
3. Erzählen Sie Geschichten aus Ihrem eigenen Leben und verkaufen Sie Dinge, die Sie selbst nutzen und damit zufriedener sind (siehe Luftpumpe).

Merken Sie, wie Sie damit beiden Seiten (sich UND Ihren Kunden/ Interessenten) helfen?

Setzen Sie es in Ihrem eigenen Business ein :-) Viel Erfolg damit!

Bis zum nächsten Mal,

Ihr Jeremy Henrichs

PS: Wenn Sie dieses Booklet nützlich finden, können Sie es natürlich sehr gerne kostenlos an Ihre Freunde verschicken und verschenken :-)

Falls Sie dieses Booklet von einem Freund geschickt bekommen haben, und weitere Informationen zum Thema „Erfolg“ und „Internetmarketing“ haben wollen, dann können Sie sich hier kostenlos für meinen

Internetmarketing-Newsletter anmelden:

<http://www.Geld-Mine.de/internetmarketing-newsletter.php>

Als Dankeschön für Ihre Anmeldung erhalten Sie sogar ein 100% kostenloses Geschenk ;-)

Gefunden auf: <http://monikalohmann.wordpress.com/2010/06/16/so-sollte-kunden-ser/>