

WORAUF BEIM CLIENT LISTENING ACHTEN?

... als Managerin oder Manager im Business Development.

Ein Überblick für ein effizientes Client Listening.

TOP-DOWN

Der Top-Down-Ansatz ist für ein erfolgreiches und effizientes Client Listening unerlässlich.

Involvieren Sie Partner/ Manager/ Abteilungs- und/oder Bereichsleiter, die für ein Client Listening offen sind. Bitten Sie diese, über ihre Erfahrungen und Ergebnisse mit ihren Peers zu sprechen. Denn: Ein effizientes Client Listening unterstützt Ihre Maßnahmen im Business Development beträchtlich.

KOMMUNIKATION

Kommunizieren Sie die Vorteile eines Client Listening auf allen relevanten Ebenen innerhalb des Unternehmens. Nur wenn Sie gemeinsam an einem Strang ziehen, werden Sie die Vorteile eines Client Listening vollends nutzen können.

Berichten Sie an Ihre Partnerinnen/ Managerinnen/Abteilungs- und/oder Bereichsleiterinnen in regelmäßigen Abständen über Findings aus vorausgegangenen Client Listening in Form eines Reports oder einer Präsentation in entsprechenden internen Meetings.

TOP LISTENER

Auch wenn jeder Mitarbeiter durchaus ein Client Listening durchführen kann, wird sich nicht jeder Mitarbeiter in der Rolle eines Listeners finden können, was zu Qualitätsunterschieden führen kann.

Nominieren Sie geeignete Mitarbeiter, die sich zutrauen, ein Client Listening durchzuführen; die zuhören und nachfragen, aber auch Druck und Ablehnung aushalten und ins Positive umwandeln können.

FOLLOW-UP & TRACKING

Ihr Klient nimmt sich für das Client Listening wertvolle Zeit und erwartet im Gegenzug einen Mehrwert in der Dienstleistung. Es ist essenziell, dass die im Gespräch besprochenen Themen mit den zuständigen Personen erörtert werden und Follow-ups zeitnah erfolgen.

Stellen Sie sicher, dass alle Client Listening in eine sichere Datenbank eingepflegt werden, damit sie zu qualitativen Datenanalysen hinzugezogen werden können. Hier gibt es verschiedene Software-Anbieter.

QUALITÄT STATT QUANTITÄT

Client Listening ist keine klassische Befragung oder Recherche und sollte als solche auch nicht eingesetzt werden. Der Vorteil eines Client Listening liegt darin, dass Ihre Klientinnen den Ablauf des Gesprächs bestimmen und sich folglich zu den Themen äußern, die sie beschäftigen.

Definieren Sie verbindliche, qualitative Parameter, die Ihnen helfen, effiziente Client Listening zu identifizieren. Gehen Sie im Einklang mit Ihren strategischen Zielen vor.

INTERESSANT?

Sie wollen Ihr Key Accounting, Business Development und Relationship Management im Einklang mit den Erwartungen Ihrer Klienten gestalten?

Client Listening unterstützt Sie dabei wie kaum ein anderes Tool.

Vereinbaren Sie ein unverbindliches Erstgespräch. Ich informiere und berate Sie gerne.



listening2grow.de



kontakt@listening2grow.de



+49 176 81 23 93 53