

Mittwoch, 6. Juni 2007

## **Gewinnen**

Das mit dem Gewinnen und Verlieren ist so eine Sache. Viele haben vor dem Verlieren so viel mehr Angst, dass sie mit der Einstellung nur schwerlich bis unmöglich gewinnen können. Andere wiederum haben so viel Lust zu gewinnen, dass sogar beim Verlieren keine richtige Niedergeschlagenheit zum Ausdruck kommt. Der Torwart freut sich mehr auf das Elfmeterschießen, weil er eigentlich nur gewinnen kann. Dem Schützen geht es da schon anders. Von 11 Meter Entfernung, ohne Hindernisse, den Ball über die Linie drücken, scheint keine große Kunst. Aber den Ball eines Elfmeterschützen zu halten um so mehr. Ich sage meinen Mitarbeitern bei Wettbewerbspräsentationen immer vorher und nachher dasselbe. Wir können nur gewinnen. Denn verlieren können wir nur das, was wir geglaubt haben zu besitzen. Unsere Bestandskunden, die können wir verlieren. Deshalb gilt die Konzentration, die Offenheit, das Vertrauen und unsere ganze Aufmerksamkeit unseren Bestandskunden. Denn einen gute Kunden zu verlieren ist der Horror. Gewinnen kann ich nur etwas hinzu. Etwas, was ich zuvor nicht hatte. Gewinne ich es nicht, verändert sich mein Status-Quo nicht. Es ist nacher wie vorher. Das ist beim Verlust eines Bestandskunden ganz anderes. Dieser Verlust drückt sich sofort in einer negativen Veränderung aus. Aus diesem Grund kann man sehr positiv und voller Zuversicht an das Gewinnen und Verlieren gehen. Wenn man die Prioritäten beachtet. Die meisten, die wachsen, wachsen, wachsen wollen, die kippen vorne Kunden rein, die sie hinten verlieren. Die Kunden bleiben in der Regel auch nur eine bestimmte Zeitspanne. Weil Hoffnungen und Versprechen in der Regel enttäuscht werden. Die hohe Erwartungshaltung an die Zuneigung und Aufmerksamkeit ist schon bald bitter enttäuscht. Denn die Verantwortlichen wenden sich schnell ab, um sich neuen Eroberungen zuzuwenden. Das trifft den Bestandskunden zutiefst. Somit gibt es eigentlich nur eine wesentliche Regel für den langfristigen Erfolg: Pflege deine Bestandskunden immer und überall. Und wenn jemand woanders hinget, dann bleib dran. Dein Netzwerk des Vertrauens ist das Netz, das dich hält. Und besinne dich bei allem Vertrauen immer auf das Wesentliche, mach einen möglichst guten Job. Somit kann man nicht oder nur wenig verlieren und das Gewinnen geht nicht auf Kosten anderer. Wer dieses Gleichgewicht hinbekommt, nicht jedem Neukunden hinterherzusehen, wie einer schönen Frau und/oder einem schönen Mann auf der Straße, so dass es alle mitbekommen, ihm Angebote zu machen, in deren Genuss die Bestandskunden nicht kommen, der darf sich nicht wundern, dass sein ganzes Geschäftsleben wie eine Drehtür ist. Er kommt immer wieder an der gleichen Stelle heraus. Foto: Daniel Reiter

Geschrieben von Christof Hintze in Gleichgesinnte um 07:40