



Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten
Messsystemen und modernen Messeinrichtungen



co.met-Kundentage Nord

Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen

Dienstag, 17. Mai 2022

Referent: Ralf Mühlen, New Life Consulting, Unter den Linden 26, 10117 Berlin



Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen



Inhalt:

Erfolgserwartung

Kommunikationsteilnehmer: 1 Kunde = 1 Kommunikationsstrategie

Was wissen wir über unseren Kunden?

Auswahl: übliche Überzeugungsansätze und ihre Schwachpunkte

Eine Matrix für die erfolgreiche Kundenkommunikation

Wichtige Elemente erfolgreicher Kommunikation

Wichtige Tools für die erfolgreiche Kommunikation

Beispielformulierungen für offene und öffnende Kommunikation in Dialogform

Erfolgserwartung 100%?:

10



80



10



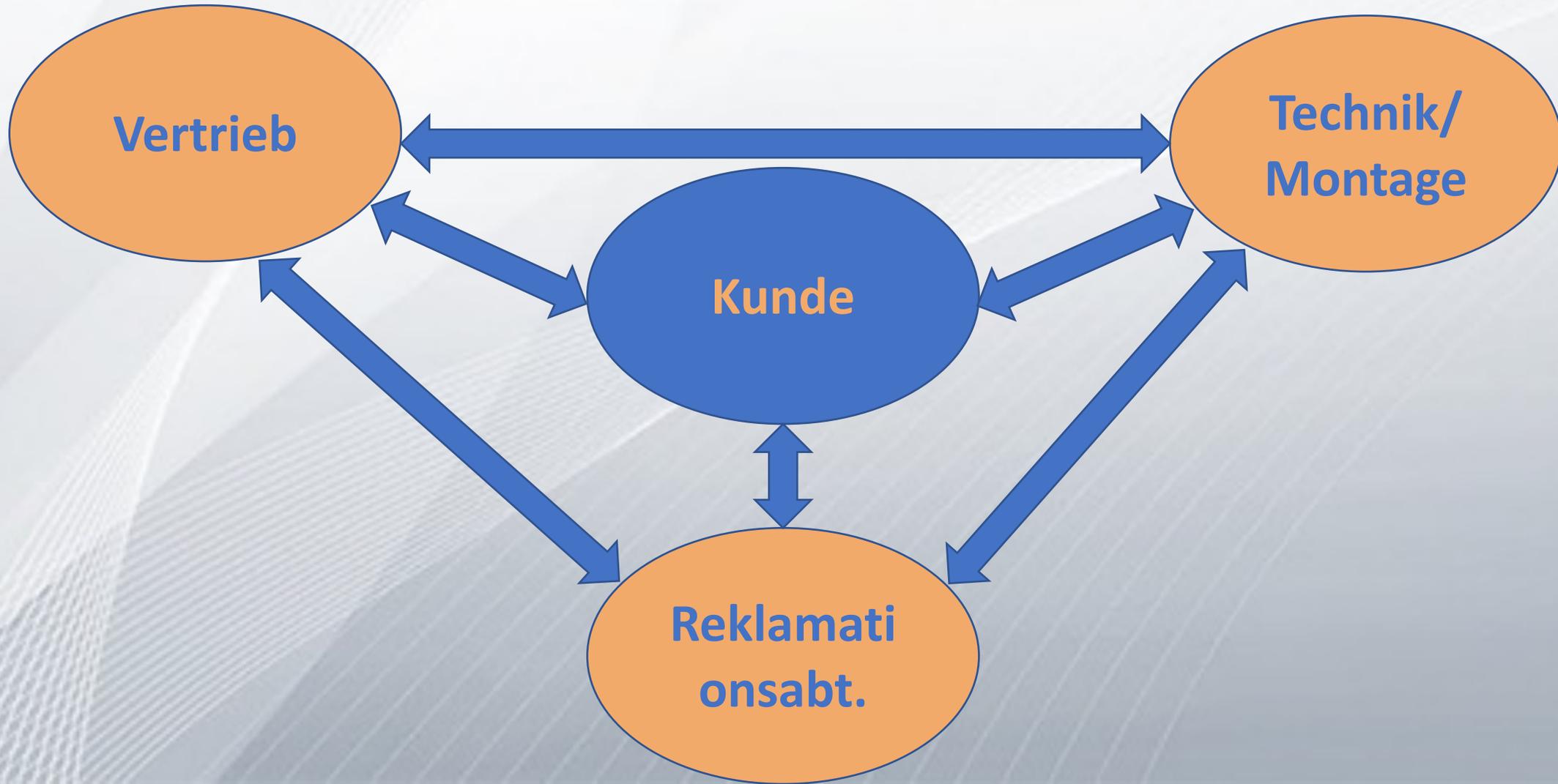
Ist der Mensch ein eher rationales oder emotionales Wesen?



Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen



Kommunikationsteilnehmer: 1 Kunde = 1 Kommunikationsstrategie





Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen

Was wissen wir über unseren Kunden?:

Mag keine Neuerungen...

Geringes technisches Verständnis...

Mag die gesetzlichen Vorgaben nicht...

Will nicht mehr bezahlen...

Energiewende sagt ihm wenig...

Ist mit alter Technik zufrieden...

Will sparen...

Ist auf seinen Vorteil bedacht...

Auswahl: übliche Überzeugungsansätze und Ihre Schwachpunkte:



Wechselseitige Vorbehalte der Kommunikationsteilnehmer erschweren die erfolgreiche Kommunikation erheblich

Eine Matrix für die erfolgreiche Kundenkommunikation:





Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen

Wichtige Elemente erfolgreicher Kommunikation:

Einbeziehung
aller
Abteilungen

Was wollen wir
erreichen?

Wer
kommuniziert
am POS?

Kommunika-
tionsleitfäden

Kommunika-
tionstraining

Die häufigsten
Einwände (8-
12)

Individuali-
sierung

Best-Practice
Meetings

Wichtige Tools für die erfolgreiche Kommunikation:

Aktives Zuhören:

- Wertschätzung des Gesprächspartners
- Augenhöhe und Sympathie
- DIE Informationsquelle
- Persönliche Ebene
- Zusammenfassen und Spiegeln
- etc.

Fragetechniken:

- Offene Fragen, offene Fragen (85-15)
- Korkenzieherfragen
- Natürlicher Dialog entsteht
- Wünsche-Ängste erfahren
- Bedarf- und Bedürfnisermittlung
- etc.

Task-Force:

- Gemeinsame Kommunikation gemeinsam entwickeln
- Zieldefinition ist die Basis
- Feedbackrunden intern und extern
- ggf. externe Unterstützung
- etc.

Umsetzung und Überprüfung:

- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der konkreten Kommunikation
- Weg vom Sagen hin zum Fragen
- Überprüfung FAQs mit individuellen kommunikativen Routinen
- Best-Practice Gruppen



Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen



Beispielformulierungen für offene und öffnende Kommunikation in Dialogform:

Lieber Kunde, ich bräuchte bitte mal Ihre Hilfe/ Ihren Rat!?!?

Inwieweit haben Sie sich bisher mit dem Energiewende beschäftigt?

Wie sehen Sie den Klimawandel?

Inwieweit sind Sie an technischen Neuerungen interessiert?

Welche Punkte sind Ihnen bei uns am wichtigsten?

Wie sind Sie bisher mit uns zufrieden?

Wie gut haben wir unsere Ideen zum Energiewende bisher erklärt? Was ist bei Ihnen angekommen?

Wie können wir Sie für unsere intelligenten Messsysteme begeistern? Was ist Ihnen besonders wichtig?

Welche Vorteile erwarten Sie persönlich von unseren Messsystemen?

Wie müsste die perfekte Lösung für Sie aussehen?

etc...



Kundenkommunikation im Zuge des Rollouts von intelligenten
Messsystemen und modernen Messeinrichtungen

co.met
www.co-met.info

New Life Consulting
Ralf Mühlen

Gymnasiumstr 1b
66740 Saarlouis

NEU:

Unter den Linden 26
10117 Berlin

Tel: 0163-4803241

E-Mail: info@new-life.online

www.new-life.online

Viel Spaß und Erfolg!