

5 Frühwarnsignale abwandernder Kunden

Bevor der Kunde sich still verabschiedet | Begleitmaterial zu Episode 010 – DER EINKAUFS-INSIDER

Die meisten Kunden kündigen nicht, sie werden leiser. Diese Checkliste hilft dir, die fünf Signale bei deinen wichtigsten Kunden aktiv zu beobachten, bevor aus leise ganz still wird.

Signal 1: Kürzere Kommunikation

Braucht ein Gespräch, das früher zwanzig Minuten dauerte, jetzt nur noch fünf? Werden E-Mails einsilbiger, Reaktionszeiten länger?

Beobachtung: Bei welchem Kunden ist mir das in den letzten Monaten aufgefallen?

Signal 2: Rückgang bei neuen Anfragen

Laufen die bestehenden Bestellungen normal weiter, während neue Ausschreibungen an dich nicht mehr herangetragen werden?

Beobachtung: Wurde ich bei diesem Kunden zuletzt in ein neues Projekt einbezogen, oder nur in laufende Bestellungen?

Signal 3: Ausweichen bei Zukunftsgesprächen

Reagiert der Kunde auf Vorschläge zu Jahresgesprächen oder langfristigen Verträgen mit „das sehen wir dann“?

Beobachtung: Wann habe ich zuletzt versucht, ein Zukunftsgespräch mit diesem Kunden zu vereinbaren, und wie war die Reaktion?

Signal 4: Häufigere Vergleichsanfragen

Holt ein Kunde, der jahrelang direkt bestellt hat, plötzlich Konkurrenzangebote ein und fragt dich danach?

Beobachtung: Gab es in letzter Zeit eine solche Anfrage, und wie habe ich darauf reagiert?

Signal 5: Wechsel des Ansprechpartners

Ist der Einkäufer, den du kennst, plötzlich nicht mehr zuständig, ohne erkennbaren Grund?

Beobachtung: Habe ich zu einem neuen Ansprechpartner schon eine eigene Beziehung aufgebaut?

Die eine Frage, die Klarheit schafft

Wenn du bei einem Kunden zwei oder mehr Signale erkennst, stell diese Frage, statt zu raten:

„Wie zufrieden sind Sie mit unserer Zusammenarbeit, und was müsste sich ändern, damit wir weiter erste Wahl bleiben?“

Mein Aktionsplan

Kunde, bei dem ich zwei oder mehr Signale erkenne:

Wann und wie stelle ich die Frage?

Konkrete Maßnahme, je nach Antwort:

Werner Wonisch ist seit 25 Jahren als Einkäufer bei Siemens, Alstom und anderen Industrieunternehmen tätig und zeigt Geschäftsführern und Vertriebsleitern produzierender KMU, wie sie Verhandlungen souverän führen.
wernerwonisch.at