

# Campus & Karriere

02/12

Das Magazin von Deutsche Vermögensberatung und FHDW

**IHR ZIEL:  
AGENTURLEITER /-IN  
(AL)**

**PAUL BIEDERMANN:  
UNSER MANN FÜR  
LONDON**

Neuer  
iPad 3-  
Wettbewerb



**FIT FÜR DIE  
IHK-PRÜFUNG**



Deutsche  
Vermögensberatung  
Vermögensaufbau für jeden!

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**FHDW**

FACHHOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT  
STAATLICH ANERKANNT

# „JEDER MENSCH IST EINE TÜR ZU ANDEREN“



**Empfehlungen** sind das große Thema beim Start als junge Unternehmer – und für viele eine der schwierigsten Herausforderungen. Sie nicht als Hürde sehen, sondern selbstverständlich und systematisch angehen: Roland Arndt, Coach, Buchautor und langjähriger Referent der Deutschen Akademie für Vermögensberatung gibt 10 Empfehlungstipps für junge Unternehmerinnen und Unternehmer.

**W**as für eine schöne Vorstellung: Kunden, die immer und überall, wo sie mit anderen über die Themen Geld und Zukunft sprechen, uns und unsere Dienstleistung ins Gespräch bringen. Doch wie bauen wir diese sprudelnde Quelle für unseren Unternehmens-Erfolg systematisch auf? Es braucht mehr als plumpes Abfragen, um Details und Daten von Kollegen, Freunden und Verwandten eines Kunden zu erhalten: Wir benötigen eine einfühlsame und professionelle Gesprächsführung mit optimaler Erfolgssteuerung für jeden einzelnen Kontakt.

## 1. Entwickeln Sie Ihre empfehlenswerte Persönlichkeit ständig weiter.

Sie sind zuverlässig, freundlich, hilfsbereit und ein interessanter Gesprächspartner. Eine empfehlenswerte Persönlichkeit ist ein Meister in der Gesprächsführung, mit Respekt, Fairness und emotionaler Kompetenz. Ihre Kunden erzählen dann gern anderen Menschen davon, Sie kennengelernt zu haben.

## 2. Werden Sie selbst zum besten Empfehlungsgeber.

Bringen Sie Top-Leistungen ins Gespräch. Loben Sie, was Ihnen gefällt: das Restaurant in der Kantstraße, den neuen Kinofilm, Ihr Lieblings-Buch, den Zahnarzt Dr. Ziehschnell,

der Ihnen sehr geholfen hat usw. Und bieten Sie den Kunden an, ihnen dabei zu helfen, bestimmte Kontakte zu finden oder wichtige Informationen für sie zu besorgen.

## 3. Setzen Sie positive Sprachmuster ein. Sprechen Sie Herz und Verstand an.

Wie erklären Sie Ihren Gesprächspartnern, warum es beim Thema Empfehlungen geht? Hier ein Beispiel: „Wissen Sie, Herr Müller, genau wie sich beim Fußball die Spieler jeder Mannschaft die Bälle möglichst passgenau zuspiesen, so übertragen viele Menschen das auf unser tägliches Leben. Wir beide sitzen heute zusammen, weil Ihr Kollege Martin Kraft mir den Tipp gab, mich Ihnen auch einmal vorzustellen ... Es wird immer wichtiger, dass wir Menschen uns die besten Informationen und somit neue Chancen anbieten.“

## 4. Nutzen Sie das Potenzial Ihrer 100 besten Kontakte.

Schreiben Sie Ihre 100 besten Kontakte in eine Liste und machen Sie sich bewusst, dass jede dieser Personen wiederum mindestens weitere 100 Personen kennt. Ihre professionelle Aufgabe ist es nun, so viele wie möglich davon kennenzulernen. Sie brauchen eigentlich nur diese eine Liste. Denn  $100 \times 100 = 10.000$  mögliche Kontakt-Chancen

# REN MENSCHEN“

für den Aufbau neuer Interessenten, begeisterter Kunden und engagierter Geschäftspartner.

## 5. Setzen Sie die Referenz-Methode für den Aufbau von Vertrauen ein.

Berichten Sie so ganz nebenbei (und ohne Namen zu nennen) vom selbstverständlichsten Geschäft auf der Welt, den Empfehlungsstrategien. Hier ein Beispiel: „Letzte Woche hatte ein Kunde dieselbe Frage wie Sie. Es war ein Architekt, den ich über einen Handwerksbetrieb kennengelernt habe.“ Bei der Referenz-Methode handelt es sich um eine Vertrauen aufbauende Maßnahme.

## 6. Sorgen Sie dafür, dass alle drei Personen-Gruppen Vorteile haben: Kunden, Empfohlene und Vermögensberater.

Alle drei erhalten einen großen Nutzen durch das Weitergeben von Tipps an Freunde, Bekannte, Verwandte und Kollegen. Jeder von ihnen gewinnt neue Informationen und kann dadurch Geld verdienen. Sie sind Spezialist, das Einkommen Ihrer Kunden zu erhöhen sowie dafür zu sorgen, dass dadurch ein Vermögensaufbau geschieht.

## 7. Sammeln Sie in allen Ihren Terminen und Begegnungen Empfehlungsimpulse.

Empfehlungsimpulse sind Hinweise auf Menschen, die Ihr Kunde kennt. Das kann sich so anhören: „Vor ein paar Monaten war ich mit einem Kollegen auf der Bootsausstellung.“ Auf diesen Kollegen können Sie ihn etwas später ansprechen. Trainieren Sie diese Form der Wahrnehmung auch am Telefon. Und machen Sie sich Notizen. Diese entstehenden Listen beinhalten jede Menge Potenzial für Ihr Empfehlungsmanagement.

## 8. Sprechen Sie in einer einfachen Sprache. Verwenden Sie anstelle des Wortes Empfehlung gern andere Begriffe.

Statt: „Ich rufe auf Empfehlung von Frau Kramer an.“  
Besser: „Ihre Kollegin Cornelia Kramer gab mir den Tipp, Ihnen meinen Gratis-Service anzubieten.“

Statt: „Meine Schwester gab mir eine Empfehlung, das war ihr Chef.“

Besser: Meine Schwester brachte mich bei ihrem Chef ins Gespräch. Wir haben sofort einen Termin vereinbart.“

## 9. Bedanken Sie sich für die Empfehlungen Ihrer Kunden und anderer Mitmenschen.

Ihren Dank können Sie per Brief, mit einem Telefonat oder in Form einer Mail ausdrücken. Aber auch eine Einladung zum Essen oder zur Teilnahme an Ihrem Empfehlungsteam hat eine gute Wirkung. Bleiben Sie immer Ansprechpartner für Ihre Kunden. Jeder lernt im Laufe seines Lebens immer neue Leute kennen. Und das ist für Sie die wunderbare Möglichkeit, diese neuen Personen ebenfalls in Ihr Kontaktnetz einzuladen.

## 10. Führen Sie ein Referenzbuch und lassen Sie dort Ihre besten Empfehlungsgeber Erfolgsbeispiele eintragen.

Sammeln Sie Ihre Kunden-Fans mit einem Eintrag in Ihr Kunden-Referenzbuch. Einige Vermögensberater nutzen diesen Tipp sehr professionell. Sie bitten einfach ihre Kunden um einen kleinen handschriftlichen Text. Hier ein Beispiel: „Lieber Herr Warnke, vielen Dank für die professionelle und an unseren Wünschen orientierte Beratung. Ihnen haben wir es zu verdanken, dass wir nicht nur eine viel bessere Finanzierung für unsere Eigentumswohnung erhielten, sondern dass wir auch noch 6 Monate früher in unsere eigenen vier Wände einziehen konnten. Nochmal vielen Dank. Wir werden Sie wärmstens weiterempfehlen. Ihre Familie Neubauer.“

**Gestalten Sie für sich selbst und Ihre Mitmenschen das Thema Empfehlungsmanagement möglichst einfach. Es darf kein Problem, sondern soll eine gute Lösung für Ihr unternehmerisches Wachstum auf dem Weg zur Direktion sein. :**

