

DAS RASENMÄHER BEISPIEL

Für dieses Gedankenspiel möchten wir Ihnen gerne Markus vorstellen. Markus ist stolzer Besitzer eines großen Grundstücks in Hanglage. Zu seinem großen Leid verlangt ihm die Pflege dieses Grundstückes irrsinnig viel Zeit ab, zudem hat er die Mühe, all den Grünschnitt zu entsorgen. Er spielt daher mit dem Gedanken sich einen Mähroboter für seinen Garten anzuschaffen.

RECHERCHE

Dafür erkundigt er sich erst einmal bei seiner Familie und seinen Freunden über ihre bisherigen Erfahrungen mit Mährobotern. Gleichzeitig betreibt er Recherche im Internet. Dabei stößt er anfangs vor allem auf Webseiten, die ihre eigenen Mähroboter bewerben. Dabei weiß er ja noch gar nicht, ob die Anschaffung eines solchen Gerätes überhaupt Sinn macht und auf welche Aspekte er im Falle eines Kaufs wert legen sollte.



ANZIEHEN: HILFESTELLUNG GEBEN

Kurz darauf findet er die Übersicht „Was bei der Anschaffung eines Mähroboters zu beachten ist“ und kann auch erste Fragen in einem Chat stellen. Er will mehr erfahren und lädt sich unter Angabe seiner Emailadresse den Leitfaden „Pro und Contra, was leisten Mähroboter wirklich“ herunter.

INTERAGIEREN: KONTAKTAUFNAHME

Auf die automatisierte Follow-up Mail reagiert er einige Tage später positiv und vereinbart einen telefonischen Beratungstermin. Der Vertriebsmitarbeiter hat sich an dieser Stelle bereits einen Vertrauensvorschuss erarbeitet, da er statt Produktwerbung einen echten Mehrwert bereitgestellt hat. Diesen Vertrauensbonus kann er nun als kompetenter Berater nutzen und weiter ausbauen.



INTERAGIEREN: BERATEN

Der Vertrieb konkretisiert das Problem, gibt erste Tipps und sendet ihm im Nachgang eine Zusammenfassung mit passenden Produktempfehlungen. Markus entscheidet sich zum Kauf eines dieser Produkte. Auch nach dem Kauf wird er online begleitet und erhält z.B. ein Service Video zur Behebung von Fehlermeldungen.

BEGEISTERN

Markus ist begeistert von der kompetenten Beratung und dem Kundenservice, der ihm auch nach dem Kauf zur Verfügung steht. Er wird regelmäßig an Wartungstermine erinnert und kann auch Ersatzteilbestellungen bequem vornehmen. Markus empfiehlt das Unternehmen und den Ansprechpartner in seinem Freundeskreis.

