

# Wie baue ich Vertrauen auf?

## Vertrauen gewinnen:

Vertrauen ist das A und O; nicht nur in der Geschäftswelt!

Ohne Vertrauen ist ein angenehmes Leben gar nicht mehr denkbar:

- **Kunden** müssen vertrauen können, damit sie Produkte und Dienstleistungen beziehen.
- **Mitarbeiter** müssen dem Unternehmen vertrauen, damit sie effizient arbeiten und dem Unternehmen erhalten bleiben.
- **Lieferanten** müssen darauf vertrauen, dass der Unternehmer seine Rechnung bezahlt.

Es gibt mehrere Möglichkeiten im Geschäftsbereich Vertrauen wirksam und kostengünstig aufzubauen. Nutzen Sie bei uns die Chance auf ein unverbindliches Kennenlerngespräch!

Grundsätzlich lässt sich Vertrauen durch die Art der Kommunikation aufbauen. Werden „die Karten zu Beginn offen ausgespielt“, gibt es im Nachhinein nur selten böse Überraschungen.

## Wort halten:

„**Wer etwas verspricht, der sollte es auch halten!**“, so wurde es uns von klein an beigebracht. Immer wenn wir Personen, mit denen wir eine Geschäftsbeziehung haben, etwas versprechen, dann erwarten diese auch, dass wir unser Versprechen einhalten. Wurde die Vereinbarung eingehalten, ist der Geschäftspartner zufrieden und merkt sich das. Sollten wir die Vereinbarung hingegen nicht eingehalten haben, so merkt er sich das ebenfalls; allerdings negativ. An negative Eindrücke kann sich der Mensch leichter erinnern. Meistens überwiegen

daher die negativen Eindrücke von unterlassenen Vereinbarungen gegenüber den positiven aus eingehaltenen Absprachen. Die Geschäftsbeziehung ist dann negativ geprägt. Sollten Sie Probleme mit offenen Forderungen haben, beachten Sie unseren entsprechenden Blogartikel!

Hinsichtlich der Geschäftsbeziehung spielt natürlich auch die wirtschaftliche Bedeutung der Partnerschaft eine entscheidende Rolle. Entsprechend kann es vorkommen, dass die Geschäftsbeziehung bei einem Vertrauensbruch sofort beendet ist. Und selbst wenn es sich um eine solide Geschäftsbasis handelt, wird sie durch die negativen Eindrücke zumindest erschüttert werden!

Gerade bei Mitarbeitern muss darauf geachtet werden, das Gehalt pünktlich zu bezahlen. Sollte es Zahlungsschwierigkeiten geben, muss das dem Mitarbeiter unbedingt mitgeteilt und das Gehalt so schnell wie möglich ausgezahlt werden.

### **Transparenz:**

Ein Kunde kauft eine Ware nur, wenn er sich sicher sein kann, dass diese kein minderwertiges Produkt ist und er sich nicht über den Tisch gezogen fühlt. Vor allem für Online-Shops ist es daher äußerst wichtig, Vertrauen zum Kunden aufzubauen. Viele Online-Shops enthalten nur trockene Darstellungen und Artikelbeschreibungen. Der Kunde sieht jedoch nicht, welcher Unternehmer hinter dem Shop steht. Doch gerade im Bereich des Vertrauens ist es unabdingbar, sein Gegenüber zu „kennen“. Oder vertrauen Sie jedem Unbekannten? Ein Bild des Inhabers oder der Räumlichkeiten mit ein paar persönlichen Sätzen (Bspw. warum man den Shop betreibt oder welche Besonderheiten es zwischen eigener Person und Shop gibt) kann da schon eine gute **Basis schaffen**.

## Konstante Preise und Service:

Für Kunden sind konstante Preise wichtig. „**Der Mensch ist ein Gewohnheitstier**“ und so sichern Sie sich die Treue des Kunden durch sein Vertrauen in Ihre Preise. Schon bevor der Kunde den Laden betritt, stellt er sich im Kopf auf den Preis ein und findet ihn gerechtfertigt. Gegebenenfalls hat er ihn schon öfter gezahlt oder er hat sich vorab durch Recherche im Internet ein Bild gemacht. Sollte der Preis aber höher sein als gewohnt oder erwartet, fängt das Gehirn an zu überlegen. Unter Umständen wird dann nach einem anderen Unternehmer gesucht, der das Produkt günstiger anbietet. Natürlich kann eine Preiserhöhung mit steigenden Kosten gerechtfertigt werden, allerdings gilt, dass konstante Preise zufriedener machen.

Ein ebenso wichtiger Aspekt ist der des Services. Hier gilt der Grundsatz „**Ein zufriedener Kunde, ist ein treuer Kunde!**“ Stellt Ihr Kunde fest, dass ihm bei Problemen tatsächlich geholfen wird, so wird er gerne wieder zu Ihnen kommen. Was für Sie Alltag ist, kann für den Kunden ein unlösbares Rätsel sein. So können sie mit einer kleinen Auskunft großes bewirken.

## Lieferanten:

Als Existenzgründer empfiehlt es sich, Rechnungen von anderen Kleinunternehmen und Mittelständlern **sofort** nach Rechnungseingang zu bezahlen.

## Der Grund ist einfach:

Die Unternehmer sehen sofort, dass überpünktlich bezahlt wurde. Sie schließen daraus, dass es dem Unternehmen gut geht und sehen, dass die Vereinbarung eingehalten wurde. Beim nächsten Auftrag hat er im Hinterkopf, dass Sie die Rechnung überpünktlich bezahlt haben. Es macht ihm, wenn er seine

Tätigkeit mag, Spaß mit Ihnen als Geschäftspartner zu arbeiten.

*Welche positiven Erfahrungen haben Sie im Bereich Vertrauen gemacht? Oder ist es gar zu einem Vertrauensbruch gekommen? Wir freuen uns von Ihren Erfahrungen und Erlebnissen zu hören!*