

NUTZEN SIE DAS POTENZIAL VON TELEFON UND INTERNET ZUR NEUKUNDENGEWINNUNG?

Veröffentlicht am 13. Juni 2012 von Annette

Trotz aller Beschwörungen der neuen Medien: die meisten Neukunden von kleinen und mittelständischen Unternehmen melden sich immer noch **per Telefon**. Dies geht aus dem aktuellen "Werbereport Dienstleistungsgewerbe 2012" hervor, der die Marketingaktivitäten von 1600 lokalen Dienstleistern wie zum Beispiel Handwerkern, Finanzberatern oder Ärzten in Deutschland untersucht hat.

Das wichtigste Ergebnis dieser Studie? Kunden, die auf der Suche nach einer Dienstleistung sind, **recherchieren** zuerst im Internet oder **fragen Freunde** und Bekannte. Daraufhin nehmen sie **Kontakt** zum Betrieb auf. Über zwei Drittel der Neukunden rufen im Unternehmen an, um sich zu informieren, einen Termin zu vereinbaren oder einen Auftrag zu erteilen. Ein Drittel schreibt eine E-Mail.

Trotzdem sind viele Telefone häufig besetzt und außerhalb der Geschäftszeiten wird kein Anrufbeantworter geschaltet. Drei Viertel der befragten Mittelständler schätzen, dass sie **bis zu 25 Prozent mehr Kunden und Aufträge** hätten, **wenn sie besser erreichbar wären** und Anfragen schneller beantworten könnten.

Es zeigt sich also, dass man das Telefon als Kanal zur Neukundengewinnung nicht stiefmütterlich behandeln sollte. Aber das alleine reicht noch lange nicht aus. Niemand wird Sie anrufen, wenn er bei Google nicht von Ihnen erfährt oder Ihre Telefonnummer auf der Homepage nicht findet. Nur eine **gute und durchdachte Kombination aller Kanäle** führt letztendlich zum Erfolg. Was braucht es dafür?

- Eine professionelle Webseite, die Ihr Unternehmen ins rechte Licht rückt.
- Eine geglückte Suchmaschinenoptimierung, die dafür sorgt, dass Ihr Seite von Google auch gefunden wird.
- **Positive Bewertungen** bei Google Places, Google+ Local, Qype & Co., um sich gegen Mitbewerber durchzusetzen.
- Eine gut sichtbare **Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse bzw. Kontaktformular** auf der Webseite, damit der Kunde Sie erreichen kann.
- Ein **Anrufbeantworter** oder eine Weiterleitung der Telefonnummer auf ein Mobiltelefon, um Anfragen von Neukunden auch außerhalb der Geschäftszeiten annehmen zu können.

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Rufen Neukunden eher bei Ihnen an oder schreiben Sie

eine Email? Wir freuen uns über Ihre Erfahrungsberichte!