

Da möchte Mitarbeiter zu Fans machen

Das Team als wirkungsvolles Marketing-Tool

Kennen Sie das? Sie geben im Restaurant mit gutem Gefühl ein saftiges Trinkgeld oder kaufen in einer Boutique gerne nicht nur die geplante Hose, sondern auch noch einen Gürtel und ein T-Shirt. Was ist passiert? Sie sind dem Charme und der Überzeugungskraft der jeweiligen Mitarbeiter erlegen! Diese Beispiele lassen sich auch leicht auf Ihre Zahnarztpraxis übertragen: Nutzen Sie die „Macht der Mitarbeiter“, um für sich und Ihre Leistungen zu werben. Wie? Das erfahren Sie hier!

1. Mitarbeiter als Fans

Machen Sie nicht nur Ihre Kunden, sondern auch Ihre Mitarbeiter zu Fans. Sorgen Sie dafür, dass sie sich wohl fühlen, Ihre Werte und Überzeugungen teilen und die Firmenphilosophie auch nach außen tragen. Das erreichen Sie unter anderem, wenn Sie Ihr Team bei großen und kleinen Entscheidungen mit einbeziehen, ihm Vertrauen entgegenbringen und Verantwortung für einzelne Bereiche übertragen. Offene und ehrliche Kritik ist notwendig, wenn es darum geht, sich stets zu verbessern. Darüber hinaus sollten Sie auch mit Lob großzügig sein und Ihre Mitarbeiter durch positive Rückmeldungen stärken und motivieren. Denn Fans empfehlen Sie gerne weiter.

2. „Herzlich willkommen“: Der erste Eindruck zählt!

Die schönste Einrichtung, die modernste Technik und das größte Fachwissen werden nebensächlich, wenn Kunden sich in Ihrem Unternehmen nicht von Herzen willkommen und wohl fühlen. Dazu können Sie selbst Geschäftsführer/Geschäftsführerin beitragen. Darüber hinaus liegt eine positive Arbeitsatmosphäre stark in den Händen Ihres Teams: „Unternehmen Mustermann, mein Name ist Angelika Schmidt. Was kann ich für Sie tun?“ Ob am Telefon oder beim Empfang: Der erste Eindruck zählt. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kunden stets freundlich und zuvorkommend behandelt werden. Dann nehmen Sie auch mal eine schlechte Nachricht, wie längere Lieferzeiten gelassen hin und kommen gerne wieder.

3. Aktiv zuhören, gekonnt kommunizieren

In einer Welt, die immer schnelllebig und unpersönlicher wird, genießen Kunden es, wenn sie mit Interesse wahrgenommen werden. Wer von einer bevorstehenden Reise, einer Neuanschaffung oder der Musikaufführung seines Enkels berichtet und im Nachhinein auf das Ereignis angesprochen wird, fühlt sich ernst genommen, freut sich und empfiehlt Ihre Firma weiter. Trainieren Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das aktive Zuhören. Stichworte in der Kundendatei können als Gedächtnisstütze helfen. Werden spezielle Wünsche und Anliegen beim nächsten Besuch schon im Vorfeld berücksichtigen, punkten Sie bei Ihren Kunden.

4. Multiplikatoren: Nach außen tragen, was innen zählt

Freunde, Bekannte, Eltern, Großeltern, Kinder: Ihre Mitarbeiter sind in ein soziales Gefüge eingebunden, mit vielen, vielen Kontakten. Ob im Kindergarten, der Schule, auf einer Party, im Verein, Supermarkt oder auf Reisen: Es gibt Abertausende von Gelegenheiten für Gespräche – auch über Ihre Leistungen. Nutzen Sie dieses Potential und sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter Sie und Ihre Leistungen mit Überzeugung in die Öffentlichkeit tragen.

Firmenprofil

Die **uphoff pr & marketing GmbH** aus Marburg (Hessen) ist spezialisiert auf die Betreuung von **Verbänden** und **mittelständischen Unternehmen** – ganz besonders rund um die Themen **Gesundheit, Medizin und Handwerk**.

Als **Full-Service-Agentur** bietet **uphoff pr & marketing** ihren Kunden alles, was sie noch erfolgreicher macht. Von individuellen PR- und Marketingkonzepten über Werbematerialien bis hin zur Website-Gestaltung und -Programmierung sowie Eventorganisation.

2009 wurde die uphoff pr & marketing GmbH für Innovationskraft und mitarbeiterorientiertes Denken als **Hauptpreisträger des Mittelstandsprogramms** ausgezeichnet und zählt 2010 erneut zu den Preisträgern. Im Oktober 2009 wurde Geschäftsführerin Dr. Karin Uphoff zur **Unternehmensbotschafterin des European Network of Female Entrepreneurship Ambassadors** ernannt. Ihr Auftrag ist, mehr Frauen zu ermutigen, sich beruflich selbstständig zu machen. Außerdem möchte Dr. Karin Uphoff Unternehmerinnen dazu motivieren, ihre Interessen stärker öffentlich zu machen und vehementer durchzusetzen. Dies tut sie etwa im **Verband deutscher Unternehmerinnen (VdU)** als Leiterin der Region Hessen-Mitte und Mitglied des Landesvorstandes Hessen. Dr. Karin Uphoff ist außerdem Pressekoordinatorin Deutschland im Management-Netzwerk **EWMD (European Women's Management Development International Network)** und Dozentin am **Zentrum für fremdsprachliche und berufsfeldorientierte Kompetenzen (ZfbK)** an der Justus-Liebig-Universität Gießen

Kontakt

uphoff pr & marketing GmbH

Alfred-Wegener-Str. 6
35039 Marburg

Tel. 0 64 21 / 40 79 50
Fax 0 64 21 / 40 79 5-79

Mail: info@uphoff-pr.de
URL: www.uphoff-pr-marketing.de

Twitter: <http://twitter.com/agenturuphoff>

Xing: <http://www.xing.com/companies/UPHOFFPR%2526MARKETINGGMBH>

Facebook: <http://www.facebook.com/uphoffprmarketing>