



Tipp des Monats April 2008
Autor Klaus Steinseifer

**Danke, dass wir den Auftrag nicht bekommen haben
oder wie Sie die nächste Anfrage gezielt vorbereiten!**

Ab und zu soll es ja vorkommen: Man bekommt einen Auftrag nicht, aus welchen Gründen auch immer.

Was ist jetzt zu tun? Nichts? - Falsch!

Zunächst einmal besprechen Sie entweder mit sich selbst :-) oder mit Ihrem Team, warum Sie den Auftrag nicht bekommen haben, was falsch gelaufen ist und was beim nächsten Mal besser gemacht werden muss.

Versetzen wir uns in die Lage des Auftraggebers. Er hat Ihnen abgesagt, obwohl Sie im sympathisch waren, es aber preislich vorne und hinten nicht gepasst hat. Denken Sie jetzt an die verschiedenen Möglichkeiten, die sich in der Auftragsabwicklung beim Kunden ergeben können: Ihr Kollege vermässelt es, die Leistungen werden nicht ordentlich ausgeführt, der Kunde ist unzufrieden und wird diesen Kollegen nie mehr mit einer handwerklichen Leistung beauftragen.

Jetzt kommt's: Bei einer nächsten Anfrage traut sich der Kunde nicht, Sie wieder anzufragen, weil hier die bekannte Schwellenangst eine große Rolle spielt. "Wir haben dem Handwerker beim letzten Mal abgesagt, obwohl er sicher besser gewesen wäre, als der Kollege, dem wir den Auftrag gegeben haben. Wir können ihn ja jetzt nicht schon wieder anfragen, obwohl wir es gerne würden!"

Beugen Sie diesem Szenario vor und bedanken Sie sich bei dem Kunden, dass Sie dieses Mal den Auftrag nicht bekommen haben.

So könnte dieser Brief formuliert sein:

Sehr geehrter Herr Mustermann, guten Tag,

Dankeschön, dass Sie mich über Ihre Entscheidung informiert haben.

Schade, dass es dieses Mal mit unserer Zusammenarbeit noch nicht geklappt hat. Es wäre mir so wichtig gewesen, Sie zu meinen begeisterten und glücklichen Kunden zu zählen.

Bitte berücksichtigen Sie mich bei Ihren nächsten Wünschen wieder und ich werde mich dann genau so, wie Sie es von mir bereits kennen, wieder persönlich darum kümmern.

Ihre Offenheit und die Erklärung, warum ich den Auftrag von Ihnen dieses Mal nicht bekommen habe, war mir sehr wichtig.

Persönliche Unterschrift

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei dieser Maßnahme.