

➤ Artikel vom 6. Juli 2007

Unlauterer Wettbewerb? Nein danke!

Beckmann & Partner CONSULT setzt auf Seriosität.

Aggressive Akquise ist scheinbar Trend: Zahlreiche Betriebe versuchen mit einer Flut von E-Mails, Briefen, Anrufen oder SMS-Botschaften neue Kunden zu gewinnen. Das hat nicht nur Folgen für das persönliche Zeitmanagement, sondern ist auch geschäftsschädigend - so die Erfahrung des Bielefelder IT-Dienstleisters Beckmann & Partner Consult.

Morgens im Büro den Rechner hochzufahren, macht zurzeit nur wenig Spaß. Das liegt daran, dass man sich zu Beginn des Arbeitstages durch eine wahre Flut von Spam E-Mails kämpfen muss: Denn mit geschickten Betreffzeilen versuchen die verschiedensten Betriebe, aktuelle Kontaktdaten zu erlangen oder ihre Werbung zu platzieren. „Ihre Bestellung ist eingetroffen und liegt auf Lager“, ist beispielsweise zu lesen. Da landen so genannte „Unterlassungsklagen“ im Postfach, die dazu auffordern bis zum nächsten Tag Zahlungen oder Stellungnahmen vorzunehmen – ansonsten behalte man sich weitere gerichtliche Schritte vor. Und steckt einmal keine Werbebotschaft oder ähnliches hinter einer solchen E-Mail, macht sich gegebenenfalls sogar ein Trojaner breit – eine Gefahr für das gesamte Unternehmensnetzwerk.

Mit der herkömmlichen Post gehen scheinbar amtliche Schreiben ein, die sich oft direkt an die Geschäftsleitung richten. Wer da nicht genau hinsieht und diese Schreiben nicht überprüft, kann schnell Geld verlieren. Und auch die Anrufe sind inzwischen äußerst „kreativ“: Man kenne den Geschäftsführer persönlich oder der Chef erwarte die Rückmeldung dringend sind gängige Täuschungen. Selbst vor einer SMS-Nachricht auf dem persönlichen Handy schrecken die aggressiven Werber nicht zurück.



Die Spreu vom Weizen trennen

Die Folge dieses unlauteren Wettbewerbs: Tag für Tag werden Zeit und Nerven beansprucht, um die Spreu vom Weizen zu trennen, so Heinz Beckmann, Geschäftsführer von Beckmann & Partner Consult. „Wenn morgens zunächst E-Mails gelöscht werden müssen, einige davon sogar Nachfragen in unserem Unternehmen nach sich ziehen, um die wahren Sachverhalte zu klären, dann kostet uns das jede Menge Ressourcen“.

Doch auch für die eigene Kundengewinnung haben die Methoden der aggressiv vorgehenden Betriebe negative Folgen: E-Mails, die nach persönlicher Absprache versandt werden, kommen nicht beim Ansprechpartner an – weil sie dort in der ebenfalls riesigen Spam Flut untergehen. Bei der Telefonakquise muss sich Claudia Weber von Beckmann & Partner Consult auf unfreundliche Gespräche einstellen, weil es für die Unternehmen immer schwieriger wird, seriöse von unseriösen Anrufern zu unterscheiden. Viele Prozesse verzögern sich, weil auf diese schnelle und direkte Kommunikation mit Kunden und Interessenten nicht mehr selbstverständlich gesetzt werden kann. Auch versendet Beckmann & Partner Consult nur noch sehr selten E-Mails mit Anhang. Denn die Firewalls in den Unternehmen sind häufig so sensibel eingestellt, dass sie Anhänge einer bestimmten Größenordnung gar nicht mehr akzeptieren.

Eine Lanze schlagen für Seriosität

Dem unlauteren Wettbewerb stellt Beckmann & Partner Consult eine klare Haltung gegenüber: „Wenn wir telefonieren, dann tun wir dies mit einem guten Gespür dafür, ob und wann ein Kunde Zeit hat“, erklärt Heinz Beckmann die oberste Strategie der Telefonakquise. „Wenn kein Gespräch gewünscht ist, werden wir nicht wieder anrufen. Wenn ein weiteres Telefonat in einer Woche vereinbart wurde, rufen wir in einer Woche wieder an. Zudem nennen wir deutlich unser Anliegen, ohne die Kunden in lange Gespräche zu verwickeln – und wir werden uns niemals mit faulen Ausreden am Sekretariat vorbeischmuggeln“. Wünscht der Kunde ein Angebot, so versendet Beckmann & Partner Consult es ganz klassisch mit der Post, nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin auch per E-Mail. Eine



Nachfrage, ob das Angebot angekommen ist, ist für den Bielefelder IT-Dienstleister selbstverständlich. Unaufgeforderte Schreiben mit Informationsmaterialien werden dagegen niemals an Kunden versandt. Diese Philosophie gilt selbstverständlich auch für die Kommunikation mit Interessenten, Lieferanten und Institutionen. Und wird von allen Mitarbeitern gelebt. Auf diese Weise schlägt Beckmann & Partner Consult eine klare Lanze gegen unangebrachtes Verhalten in der Akquise: Seriöse Kundengewinnung statt unlauterem Wettbewerb!

Ansprechpartner:
Heinz Beckmann
Beirat

Beckmann & Partner CONSULT
Telefon: 0521 2997320
h.beckmann@beckmann-partner.de
www.beckmann-partner.de

