

Checkliste

Kundenreferenzen richtig erstellen

Setzen Sie zufriedene Kunden gewinnbringend ein und profitieren Sie vom altbewährten Prinzip der Empfehlung. Durch eine Referenz empfiehlt ein Kunde ein Unternehmen oder Produkt weiter. Die persönliche Aussage ist glaubwürdig und wirksam. Professionelle Referenzen unterstützen den Vertrieb also sehr effektiv.

Die nachfolgende Checkliste hilft, Kundenreferenzen professionell, strukturiert und rechtssicher zu erstellen.

			erledigt?
SCHRITT 1 Kunden begeistern	Begeistern Sie Ihren Kunden mit Ihren Produkten und Leistungen und sprechen Sie zufriedene Kunden aktiv an, Referenzkunde zu werden. Bei vielversprechenden Referenzprojekten können Sie vorab einen Bonus einräumen, wenn sich der Kunde als Referenzkunde zur Verfügung stellt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden begeistern • Referenzkunden identifizieren • Kunden überzeugen 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SCHRITT 2 Darstellungsform wählen	Es gibt viele Formen des Referenzmarketings. Wählen Sie analog Ihrer Ziele die geeignete aus: → Nennung des Kunden und Präsentieren des Kundenlogos → Lobende Worte in Form von Zitaten → Umfangreiche Case Studies oder Success Stories, sowie ausführliche Projektberichte → Gemeinsame Werbung mit dem Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Zieldefinition • Prüfung späterer Verwendungsmöglichkeiten • Entscheidung zu Referenzform • Abstimmung mit dem Referenzkunden 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SCHRITT 3 Referenz erstellen	Nachdem Sie die Entscheidung zur Darstellungsform der Referenz getroffen haben, kann diese nun erstellt werden. Denken Sie daran, dass Referenzen stets richtig und sachlich sind. Erstellen Sie schriftlich ausformulierte Referenzen immer im Firmeneigenen Corporate Design und verwenden Sie hochwertige Fotos zur Veranschaulichung (Bildrechte beachten).	<ul style="list-style-type: none"> • Richtig und sachlich berichten • Qualitativen und quantitativen Kundennutzen darstellen • Daten und Fakten aufzeigen und konkret formulieren • Aussagekräftige Zitate nutzen 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SCHRITT 4 Erlaubnis einholen	Egal für welche Form der Darstellung Sie sich entscheiden: Die schriftliche Zustimmung des Kunden ist Pflicht! Bei Nichtbeachtung drohen gegebenenfalls rechtliche Konsequenzen und Ihre Kundenbeziehung könnte leiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Referenzvereinbarung erstellen • Freigabe vom Kunden einholen • Vereinbarung archivieren 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SCHRITT 5 Referenz aktiv nutzen	Sie können ihre Referenz nun aktiv vermarkten. Sorgen Sie dafür, dass die fertige Referenz in Ihrem Unternehmen kommuniziert wird. Der Vertrieb kann nur mit den Materialien arbeiten, die er kennt. Achten Sie darauf, ältere Referenzen regelmäßig durch neue zu ersetzen.	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Kommunikation • Platzierung bei Akquise- und Kundengesprächen • Einstellung auf Homepage • Verwendung im Marketing und der Öffentlichkeitsarbeit 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>