

EXTRA:
Wie du die
7 Strategien
erfolgreich
anwendest

7 CLEVERE STRATEGIEN

FÜR VERTRAUENSVOLLE KUNDENBEZIEHUNGEN

Mehr Vertrauen. Mehr Erfolg für dein Business.

5/5



SEHR GUT

100% Empfehlungsrate



Hallo, ich bin Silke.

Ich unterstütze Unternehmen und Selbstständige dabei, mit überzeugenden und verkaufstarken Texten ihr Angebot an ihre Wunschkunden zu kommunizieren.

In über 20 Jahren Tätigkeit in Unternehmenskommunikation, Marketing und Produktmanagement habe ich die Erfahrung gemacht: Durch die richtige Strategie und die passenden Worte baust du eine enge Kundenbindung auf. Sodass du deine Produkte und Dienstleistungen leichter verkaufst und deine Kunden dich gerne weiterempfehlen. Weil sie dir vertrauen.

Wie du das erfolgreich in deinem Business einsetzen kannst, erfährst du in dieser Broschüre.

Herzliche Grüße
Silke

PREMIUMTEXTE Silke Schwetschenau

steht für maßgeschneidertes Copywriting und hochwertigen Content – mit Fokus auf herausragende Qualität und strategische Beratung. Für Unternehmer, die Ihre Expertise zeigen und Kundenvertrauen aufbauen wollen, zum Beispiel mit individuellen, fachlich fundierten und kreativen Expertenbroschüren.

copy@premium-texte.de
0156 - 791 208 78

www.premium-texte.de



IMPRESSUM

Herausgeber PREMIUMTEXTE Silke Schwetschenau | www.premium-texte.de

Konzept, Text Deine Expertenbroschüre | www.expertenbroschuere.de

Layout & Satz Susanne ZAZA Gläser | www.zazadesign.de

© PREMIUMTEXTE Silke Schwetschenau, 2025

SO GEHT ES VIELEN UNTERNEHMEN

- ➔ **Es wird immer schwieriger, neue Kunden zu gewinnen.** Viele Menschen sind skeptisch, da sie bereits schlechte Erfahrungen gemacht haben.
- ➔ **Kundenbindung wird zur Herausforderung.** Viele testen gerne andere Angebote aus. Langjährige treue Kunden gibt es immer seltener.
- ➔ **Der Markt ist unüberschaubar, der Wettbewerb ist riesig.** Dadurch stichst du mit deinem Unternehmen kaum hervor.
- ➔ **Die Kundenansprüche in Bezug auf Serviceleistungen und Zusatzdienste sind gestiegen.** Wenn du nicht mithältst, bist du raus.
- ➔ **Menschen reagieren empfindlich, wenn ihnen „etwas verkauft“ wird.** Sie wollen keine Werbeversprechen hören, sondern erwarten einen echten Nutzen.

Was passiert, wenn du es NICHT schaffst, Kundenvertrauen aufzubauen?



- ✗ Die Kunden werden sich für jemand anderen entscheiden.
- ✗ Du erleidest Einbrüche bei deinen Abschlüssen.
- ✗ Auf Dauer sinken deine Umsätze.

Um dich am Markt abzuheben und Interessenten zu überzeugen, müssen deine Wunschkunden Vertrauen zu dir und deinem Angebot aufbauen. Dies gelingt dir mit diesen 7 wirksamen Strategien für Businesserfolg.

#1 KOMMUNIZIERE ECHT UND ÜBERZEUGEND

EHRlichkeit UND TRANSPARENZ sind entscheidend, wenn es um Kundenvertrauen geht. Daher ist es wichtig, offen zu kommunizieren.

Verwende einfache und klare Worte. Setze Botschaften ein, die überzeugend sind und verwende eine Sprache, die auch für Laien verständlich ist. Insbesondere, wenn du ein erklärungsbedürftiges Produkt anbietest.

Wichtig in der Kommunikation ist auch, über deine Leistungen und Preise sowie die möglichen Grenzen deines Angebots zu sprechen. Zeige ehrlich, wenn du nicht der richtige Partner für einen Auftrag bist und vermittele eventuell einen passenden Anbieter. Du wirst sehen, dass dir diese Ehrlichkeit gedankt wird.

Zeige deinen Kundinnen und Kunden, dass du nichts zu verbergen hast, und sie werden dir mit Vertrauen begegnen.

Praxis-Tipps



- ✓ Denke bei deiner Kommunikation immer an die Bedürfnisse deiner Zielgruppe und stelle diese in den Fokus.
- ✓ Gib Einblicke hinter die Kulissen deines Unternehmens und lass deine Kunden teilhaben.
- ✓ Gehe offen mit Kritik und Fehlern um. Kommuniziere auch, wenn etwas nicht perfekt gelaufen ist.

!! Um komplexe Themen klar und überzeugend zu kommunizieren, kann ein Profi aus dem Bereich Marketing und Kommunikation hilfreich sein, etwa ein professioneller Copywriter.

#2 SEI DU SELBST

EIN AUTHENTISCHES AUFTRETEN schafft Vertrauen. Deine Kunden möchten wissen, von wem sie kaufen. Dabei steht nicht nur das Produkt im Fokus, sondern auch du als Person. Umso wichtiger ist es, dass deine Wunschkunden dich bzw. dein Team näher kennenlernen.

Nutze verschiedene Gelegenheiten, dich so zu zeigen, wie du wirklich bist. Nutze dazu das Internet und die sozialen Medien. Um authentisch zu wirken, solltest du vor allem du selbst sein. Sowohl in Bezug auf deine Kleidung als auch auf deine Sprache und deine Art, mit Kunden umzugehen. Sobald du dich unwohl fühlst oder dich verbiegst, werden deine Kunden das bemerken und Abstand nehmen.

Wenn Interessenten dich online bereits vor einem ersten Gespräch kennengelernt haben, ist es viel einfacher, einen erfolgreichen Abschluss zu erzielen.

Praxis-Tipps



- ✓ Zeige dich menschlich und nahbar, indem du auch Persönliches von dir preisgibst.
- ✓ Nutze die sozialen Medien, um authentische Stories über dich und deinen Arbeitsalltag zu erzählen.
- ✓ Binde deine Kunden ein und frage, was sie über dich und deine Arbeit wissen möchten.

!! Erstelle Videos von dir und deinem Unternehmen und poste sie auf Social Media. Dadurch lernen deine Interessenten nicht nur dein Angebot, sondern auch dich als Menschen kennen und bauen Vertrauen auf.

#3 TRITT PROFESSIONELL AUF

MIT EINEM PROFESSIONELLEN MARKENAUFTRITT erzeugst du Vertrauen. Denn ein einheitliches und exzellentes Branding vermittelt Kompetenz und Seriosität. Insbesondere bei einem hochpreisigen Angebot ist das entscheidend. Je hochwertiger du auftrittst, umso eher vertrauen die Kunden in deine Leistungen und sind bereit, einen angemessenen Preis zu zahlen.

Bei deinem Markenauftritt zahlt es sich aus, mit einem erfahrenen Grafikdesigner zusammenzuarbeiten. „Marke Eigenbau“ wirkt dagegen oft unprofessionell und kann schnell Interessenten abschrecken.

Auch als Einzelunternehmer solltest du Wert auf einen professionellen Auftritt legen. Immer mehr setzen sich wiedererkennbare Personal Brands durch. Das heißt, eine Person wird selbst zur Marke.

Ein durchdachter Auftritt hinterlässt einen bleibenden Eindruck und stärkt das Vertrauen in dich und dein Unternehmen.

Praxis-Tipps

- ✓ Sorge dafür, dass dein Corporate Design – von der Website bis zu den Visitenkarten – einheitlich ist.
- ✓ Hochwertige Inhalte sind entscheidend und geben einen Vertrauensvorschuss.
- ✓ Auch professionell geschriebene Texte sowie eine korrekte Rechtschreibung hinterlassen einen guten Eindruck.



!! Achte bei deinem Corporate Design auch darauf, dass die Farbgestaltung zu deiner Branche und deiner Zielgruppe passt. Stehen Seriosität und Sicherheit im Fokus, so sind Blau- und Grautöne geeignet. Geht es um Kreativität, dann passt Gelb oder Orange. Grün wiederum steht für Harmonie oder Gesundheit.



BRANDING

ist mehr als Logo und Name – es zeigt sich in Farben, Kleidung und in deinem gesamten Erscheinungsbild. Es spiegelt deine Persönlichkeit wider und macht dich unverwechselbar. Vom ersten Eindruck bis zum kleinsten Detail: ein stimmiges Branding bleibt im Kopf.

#4 LIEFERE ZUVERLÄSSIGE QUALITÄT

QUALITÄT IST DER SCHLÜSSELFAKTOR für Vertrauen. Wenn deine Kundinnen und Kunden wissen, dass sie sich auf dich und deine herausragende Leistung verlassen können, werden sie sich immer wieder für dich entscheiden.

Wichtig ist, dass die Qualität gleichbleibend gut, im besten Falle standardisiert ist. Das gibt Verlässlichkeit und der Kunde weiß stets, was ihn erwartet. Für eine langfristige Kundenbeziehung ist das unerlässlich.

Manchmal kann es zielführender sein, einen Auftrag abzulehnen, als ihn in schlechter Qualität abzuliefern, etwa weil die Zeit fehlt. Dies solltest du offen kommunizieren.

Konsistenz schafft Zuverlässigkeit – ein wichtiger Baustein für Vertrauen.

**QUALITÄT
+ KONSISTENZ
= VERTRAUEN**

Praxis-Tipps



- ✓ Entwickle eigene Standards, um eine gleichbleibende Qualität bei deinen Produkten oder Dienstleistungen zu gewährleisten.
- ✓ Hole dir regelmäßig Feedback ein, um deine Prozesse zu optimieren.
- ✓ Lege Wert auf Fortbildungen, Coachings oder Supervisionen, um die Qualität deines Angebots zu gewährleisten.

!! Setze Qualitätssiegel ein, wie z. B. das TÜV-Siegel, ISO-Zertifikate oder andere Standards. Du kannst auch durch das Erschaffen eigener Standards zum Vorreiter in deinem Bereich werden.

#5 BIETE ÜBERRAGENDEN KUNDENSERVICE

EIN HERAUSRAGENDER KUNDENSERVICE bleibt in Erinnerung und schafft emotionale Bindung. Liefere deinen Kunden Mehrwerte und gib ihnen praktische Hilfen rund um dein Produkt oder deine Dienstleistung.

Auch nach dem Kauf solltest du deine Kunden begleiten und einen weiterführenden Service anbieten. Das bindet sie langfristig, denn sie werden sich bei künftigen Fragen direkt an dich wenden.

Viele Kunden legen Wert auf eine unkomplizierte Kommunikation und eine schnelle Bearbeitung ihres Anliegens. Ermögliche ihnen daher, jederzeit auf verschiedene Weise mit dir in Kontakt zu treten. Ein zuverlässiges Kundenmanagementsystem unterstützt dich dabei, den Überblick zu halten.

Du zeigst deinen Kunden, dass dir ihr Wohl am Herzen liegt. Damit baust du langfristige Beziehungen auf.

Praxis-Tipps

- ✓ Reagiere immer schnell und freundlich auf Anfragen von Interessenten und Kunden.
- ✓ Ermögliche alternative Kommunikationswege – sei es per E-Mail, Telefon, WhatsApp oder Social Media.
- ✓ Auch nach dem Kauf ist es wichtig, erreichbar zu sein und bei Problemen sofort Lösungen anzubieten.

!! Im Geschäftsverkehr setzt sich immer mehr die Kommunikation per Messengerdienst durch. Biete bereits auf deiner Webseite eine unkomplizierte Kontaktaufnahme, z. B. per WhatsApp, an. Das senkt die Hürde für die Interessenten, denn immer weniger Menschen wollen telefonieren oder Mails schreiben.

Setze bei deinem Service auf den **WOW-EFFEKT**:

Überrasche deinen Kunden mit einer außergewöhnlichen **On-Top-Leistung**. Biete immer ein wenig mehr, als er eigentlich gebucht hat – und womit er bestimmt nicht rechnet. So wird aus einem zufriedenen Kunden ein **glücklicher Kunde**, der sich an dich erinnert und dich wärmstens weiterempfiehlt.

WOHLFÜHLFAKTOR
KUNDENSERVICE

#6 SCHAFFE VERTRAUEN DURCH SOCIAL PROOF

MENSCHEN ORIENTIEREN SICH GERNE AN DEN ERFAHRUNGEN ANDERER. Nutze dieses Verhalten gezielt, um deine Glaubwürdigkeit zu steigern. Durch den sogenannten Social Proof zeigst du, dass andere Kunden mit deiner Leistung oder deinem Produkt hoch zufrieden waren. Dadurch sinkt die Hürde für den Interessenten, sich für dich zu entscheiden.

Lass so häufig wie möglich andere über dich berichten. Umso weniger musst du es selbst tun. Empfehlungsmarketing ist immer noch eine der effizientesten Arten der Werbung.

Präsentiere Kundenfeedback auf deiner Webseite, in deinen Werbematerialien und in den sozialen Medien. Je mehr nachweisbare Belege es für deine gute Arbeit gibt, umso besser. Achte darauf, deine Kundenrückmeldungen nicht anonym, sondern personalisiert einzusetzen. Idealerweise mit Namen und Foto.

Potenzielle Kundinnen und Kunden fühlen sich durch positive Erfahrungen anderer bestätigt.

Praxis-Tipps

- ✓ Hole aktiv Kundenbewertungen und Testimonials deiner Kunden ein.
- ✓ Sammle Referenzen und zeige sie deinen Interessenten.
- ✓ Berichte von den Erfolgsgeschichten deiner Kunden.

Zeige das positive Kundenfeedback durch entsprechende Siegel oder Sternebewertungen. Diese sind über verschiedene Anbieter möglich und sollten an prominenter Stelle auf deiner Webseite und in deinen Werbematerialien zu finden sein.



KEINE ANGST VOR NEGATIVEN BEWERTUNGEN!

Denn so kannst du zeigen, dass du souverän mit Kritik umgehst, z. B. indem du dich bedankst. Interessenten erkennen auf den ersten Blick, dass deine Bewertungen nicht gefaked sind. Außerdem helfen dir negative Bewertungen dabei, die Kunden zu identifizieren, mit denen du künftig vielleicht nicht mehr zusammenarbeiten möchtest.



#7 TEILE DEIN EXPERTENWISSEN

GIB DEIN EXPERTENWISSEN GROSSZÜGIG an deine Kunden weiter und biete damit einen überragenden Mehrwert. Es ist zielführender, als Berater aufzutreten statt als Verkäufer. Unterstütze deine Interessenten aktiv durch praktische Hilfestellung, nützliche Tipps und wertvolle Informationen.

Nutze das Prinzip der Reziprozität. Wenn du deinen Kunden etwas gibst, das für sie wertvoll und hilfreich ist, sind sie oft bereit, etwas zurückzugeben. Sie fühlen sich dir verbunden und werden eher deine Dienste in Anspruch nehmen.

Baue dir deinen unverwechselbaren Expertenstatus auf, sodass du für deine Kunden zum ersten Ansprechpartner in deiner Branche wirst.

Du beweist, dass du in die Beziehung investierst, Mehrwerte lieferst und dein wertvolles Fachwissen weitergibst – das wird mit Vertrauen belohnt.

Praxis-Tipps

- ✓ Biete dein Fachwissen in Form von Beratungsgesprächen, E-Books oder Expertenbroschüren an.
- ✓ Veranstalte Vorträge, Präsentationen oder Online-Seminare zu deinen Fachthemen.
- ✓ Sorge dafür, dass die Presse über dich berichtet und dadurch dein Expertenstatus gestärkt wird.

Baue dir ein Netzwerk auf, in das du dein Expertenwissen einbringst. Nutze lokale oder auch überregionale Veranstaltungen wie Messen oder Symposien, um deine Expertise zu präsentieren.

SO SETZT DU DIE 7 STRATEGIEN ERFOLGREICH EIN

Mit den 7 beschriebenen Strategien baust du das Vertrauen deiner Zielgruppe systematisch auf und positionierst dich als erste Wahl in deiner Branche. Setze die Tipps gezielt um, um nicht nur mehr Anfragen zu erhalten, sondern auch langfristig erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen.

**EXTRA
Profi-Tipp**

Zeige deine Expertise mit deiner Expertenbroschüre!

Ein großartiges Tool, um dir einen Expertenstatus aufzubauen und so das Kundenvertrauen zu gewinnen, ist deine eigene Expertenbroschüre. Damit setzt du alle 7 Strategien erfolgreich bei deinen Kunden ein. Das verschafft dir einen Vorsprung am Markt und sorgt langfristig für mehr Erfolg.

Die Broschüre liefert den Lesern Mehrwert, indem sie spannende Infos und wertvolle Tipps liefert sowie fachliche Themen leicht verständlich erklärt. Sie kann Ratgeber, Leitfaden, Guide oder Infobroschüre sein und eignet sich für alle Branchen. Sowohl digital als auch gedruckt ist eine Expertenbroschüre ein ideales Give-Away für deine Interessenten.

Willst du deinen Expertenstatus zeigen und Kundenvertrauen aufbauen?

Dann lass dir von mir deine eigene Expertenbroschüre erstellen. Mit optimal abgestimmten Premiumexten in professionellem Design. Für mehr Erfolg im Business.

➔ Mehr Infos:
expertenbroschuere.de



MEHR VERTRAUEN. MEHR ERFOLG FÜR DEIN BUSINESS.

**Kundinnen und Kunden kaufen bei dir,
wenn sie dir vertrauen.**

Doch wie schaffst du es, Vertrauen
aufzubauen?

Diese Broschüre zeigt dir 7 erprobte
Strategien, die dir helfen, deine Glaub-
würdigkeit zu stärken, sodass deine
Anfragen und Umsätze steigen.

Werde durch Authentizität,
professionelle Kommunikation
und echten Mehrwert zu einer
unverzichtbaren Marke für
deine Wunschkunden.