



# PS Personen Strategie



## CRM - Ihre Kundschaft

erkennen! begegnen! pflegen!

*Unternehmerische Beziehungen sind immer „Zweckbeziehungen“. Lieferanten, Mitarbeiter, Kunden, Investoren (Stakeholder).*

*Immer verbindet sich eine klare Funktion mit der Beziehung. Private Beziehungen sind dynamischer. Lieferanten, Mitarbeiter, Kunde, Investro kann ein und dieselbe Person in verschiedenen Rollen sein.*

*Bsp. Rolf bringt den Salat an Ihre Grillparty (Lieferant), Rolf hilft Ihnen beim Umzug (Mitarbeiter), Rolf ist bei Ihnen zum Essen eingeladen (Kunde). Rolf leiht Ihnen Geld für eine Anschaffung (Investor).*

*Die grundsätzliche Sichtweise im persönlichen Bereich ist nach marktwärts die Kundensicht. Alle Beziehungen sind deshalb Kundenbeziehungen.*

### Weshalb nur Kundenbeziehungen?

Wer seine Beziehungen vorwiegend unter dem Aspekt der Kundenbeziehung sieht, der macht sich aktiv darüber Gedanken, was er/sie für einen positiven Beitrag leisten kann (Kundennutzen). Die Falle, dass immer der andere aktiv sein muss und sie selber passive Erwartungen pflegen, die erfüllt werden oder eben nicht, wird auf diese Weise nicht zur Einbahnstrasse. Genauso wie in der Wirtschaft beruhen Beziehungen auf geben und nehmen. Wer nur nimmt, wird früher oder später die fragwürdigen Folgen dieses Verhaltens ernten dürfen.

### Kundenbewusstsein pflegen

Im Bereich „Grundlagen“ haben Sie Ihre Kundengruppen genauer definiert. Jetzt geht es darum, sich für diese Bereiche eine Vorstellung zu machen. Dabei geht es hier in erster Linie um Ihre eigene Rolle und die Werte, die Sie in den jeweiligen Beziehung pflegen wollen.



## Checklist Kundenbeziehungen

Welchen Umgang pflege ich mit mir selber? ...mit meinen engsten Mitmenschen? ...mit Kollegen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wo erfahre ich mich selber als nützlich und hilfreich? ...bei mir selber? ...im engsten Beziehungskreis?  
...bei Kollegen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Gibt es positive und negative Eigenarten in meiner Beziehungsgestaltung (vertrauenselig, kritisch, misstrauisch, dominant, ruhig etc.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Beziehungsgestaltung

Was muss eine Beziehung beinhalten, damit sie für mich interessant bleibt

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Darauf werde ich in Zukunft in der Beziehungspflege achten?

---

---

---

---

---

---

---

Welche Beziehungen gestalte ich in Zukunft bewusst anders?

---

---

---

---

---

---

---

Was soll sich dort von Ihnen her jeweils verändern?

---

---

---

---

---

Gehen Sie Ihre Stichworte der Checkliste in aller Ruhe nochmals durch. Fällt Ihnen bei Ihren Notizen etwas auf? Gibt es Begriffe, die sich oft wiederholen? Gibt es Begriffe, die gar nicht vorkommen? (Bsp. Liebe, Respekt, Humor etc.) Erkennen Sie ein vorherrschendes Muster? (Bspw. sehr zweckgerichtet, sehr ernst, sehr erwartungsstark, sehr anspruchsvoll, sehr anbiedernd, sehr vom „Kunden“ abhängig).



Wie weit ist die jetzige Realität von Ihren strategischen Schwerpunkten entfernt?

---

---

---

---

---

---

---

Gibt es Werte die gleichbedeutend sind für Ihr privates und berufliches Umfeld?

---

---

---

---

---

---

---

Welche Bereiche sollen Sie noch vertieft strategisch/zukunftsgerichtet weiterdenken?

---

---

---

---

---

---

---

**marktwärts-tipp:** Wenn Sie einzelne Beziehungen vertiefen möchten, nehmen Sie pro Beziehung einzelne Blätter und teilen diese nach dem folgenden Raster ein:

**Beziehung:** Name, Stichworte, wo kennengelernt, Bedeutung emotional und sachlich für Sie.

**Ist-Zustand:** Stichworte oder kurze Sätze zur Situation neutral, positiv und negativ.

**Ideal-Zustand:** Wie sollte für Sie die Beziehung sein?

**Praxis:** Was unternehmen Sie, um dem Ideal-Zustand näher zu kommen?

A4 quer, noch besser A3 quer!!

| Beziehung | Ist-Zustand | Ideal-Zustand | Praxis |
|-----------|-------------|---------------|--------|
|           |             |               |        |