
DREI SCHRITTE FÜR ERFOLGREICHES ERWARTUNGSMANAGEMENT

Berater können ihre Kunden in der effizienten Gestaltung der Beratung unterstützen. Erwartungsmanagement zahlt sich dabei auch für Berater aus – durch zufriedeneren Kunden, höhere Kundenbindung und Weiterempfehlungen.

Zu einer guten, langfristigen Beratungsbeziehung müssen beide Seiten beitragen. Besonders bei neuen Kunden, die zuvor noch nie mit einem Berater gearbeitet haben.

Durch individuelle, schriftliches Erwartungsmanagement helfen Sie Ihren Kunden, die wichtigsten Elemente einer Beratungsbeziehung zu verstehen: Welche Fragen sollte ich stellen? Welche Informationen benötigt mein Berater? Warum ist offene und ehrliche Kommunikation so wichtig?

1 Helfen Sie Ihren Kunden, die richtigen Fragen zu stellen

Besonders am Anfang einer Beziehung stellen Kunden häufig nicht die richtigen Fragen. Sie können Ihren Kunden dabei unterstützen, indem Sie einige grundsätzliche Fragen vorschlagen, die für die Qualität Ihrer Leistungen ausschlaggebend sind. Dies betrifft zum Beispiel Ihre Vergütung oder Kommunikation. So schaffen Sie Transparenz und bauen Vertrauen auf, das für die Beziehung zu Ihrem Kunden wichtig ist.

Wenn Kunden die richtigen Fragen stellen, können Sie Gespräche außerdem leichter in die richtige Richtung lenken und mehr über die Ziele und Beweggründe Ihres Kunden erfahren.

2 Lassen Sie Ihre Kunden wissen, welche Informationen Sie benötigen

Häufig erleben Kunden Veränderungen in ihren persönlichen Umständen oder in ihrer finanziellen Situation, ohne über die Auswirkungen auf ihre Vermögensverwaltung nachzudenken. Lassen Sie Ihre Kunden wissen, welche Informationen Sie benötigen und wann sie mit Ihnen in Kontakt treten sollen. Sie können auch eine Liste erstellen, in der Sie alle Aspekte der Lebensumstände Ihres Kunden erfassen (persönliche und finanzielle Situation, Unternehmensbeteiligungen usw.), die Sie durch Ihre Beratungsleistungen positiv beeinflussen können.

3 Schaffen Sie die Voraussetzungen für eine langfristige Beziehung, von der beide Seiten profitieren

Ein Beratungsverhältnis erinnert in vielerlei Hinsicht an das Verhältnis zwischen Arzt und Patient, das auf Ehrlichkeit, gegenseitigem Respekt und Vertrauen beruht.

Diese Qualitäten zu entwickeln braucht Zeit. Mit einer einfachen und klar verständlichen Beschreibung einer gut funktionierenden Beratung können sie jedoch schon heute den Grundstein legen.