



hö ma

Wenn aus Kunden Freunde werden Langjährige Zusammenarbeit schafft Vertrauen – und manchmal weit mehr

Am Anfang steht meistens ein ganz normales Projekt. Eine Anfrage, ein erstes Gespräch, eine Aufgabe, die gelöst werden soll. Man lernt sich kennen, bespricht Ziele und Möglichkeiten, entwickelt Ideen und setzt gemeinsam die ersten Maßnahmen um.

So beginnen viele Kundenbeziehungen bei der hö ma GmbH. Doch was passiert, wenn aus einem Projekt viele Projekte werden? Wenn aus einigen Monaten viele Jahre werden? Wenn man sich nicht mehr jedes Mal erklären muss, sondern bereits weiß, wie der andere denkt und arbeitet? Dann verändert sich die Zusammenarbeit.

Aus einem Auftraggeber wird ein langjähriger Partner. Und manchmal wird aus einem Kunden im Laufe der Jahre sogar ein Freund.

Vertrauen kann man nicht bestellen

Eine wirklich gute Kundenbeziehung entsteht nicht durch einen Vertrag. Sie entwickelt sich mit der Zeit. Mit jedem Projekt sammelt man gemeinsame Erfahrungen. Man erlebt Erfolge, löst Probleme, diskutiert unterschiedliche Ideen und findet gemeinsam Lösungen. Dabei lernt man nicht nur das Unternehmen des anderen besser kennen, sondern vor allem auch die Menschen dahinter.

Man weiß irgendwann, was dem Kunden wichtig ist, welche Entscheidungen schnell getroffen werden können und an welcher Stelle genauer nachgedacht werden sollte. Man kennt Abläufe, Zielgruppen, Produkte, Vorlieben und manchmal auch die kleinen Eigenheiten eines



Unternehmens. Umgekehrt weiß der Kunde, was er von uns erwarten kann. Dieses gegenseitige Wissen schafft etwas, das sich nur schwer in einem Angebot oder einer Leistungsbeschreibung festhalten lässt: Vertrauen.

Drei unserer langjährigen Kundenbeziehungen zeigen besonders schön, wie sich dieses Vertrauen über viele Jahre entwickeln kann.

Schmucke Dinger – beruflicher Austausch und persönliche Verbundenheit

Die Goldschmiedewerkstatt Schmucke Dinger von Binnur Bayfidan liegt mitten in der Freiburger Altstadt. Unsere Zusammenarbeit begann mit der Erstellung der Homepage. Aus diesem ersten Projekt entwickelte sich eine langjährige Zusammenarbeit. Inzwischen wurde die Website bereits neu gestaltet, und im Laufe der Jahre kamen verschiedene weitere Marketingprojekte hinzu.

Doch die Zusammenarbeit geht heute deutlich über einzelne Aufträge hinaus. Regelmäßige Treffen gehören mittlerweile einfach dazu. Dabei geht es selbstverständlich um aktuelle Projekte, Marketingideen und das Geschäft – aber ebenso um persönliche Themen und alles, was im Alltag gerade wichtig ist. Genau diese Mischung macht die Beziehung besonders.

Binnur Bayfidan beschreibt es so:

„Ich freue mich stets auf unsere Treffen, denn wir bekommen es wunderbar hin, Berufliches mit Privatem zu verknüpfen. Mit der Zusammenarbeit bin ich seit vielen Jahren immer sehr zufrieden.“

Schmucke Dinger - www.schmucke-dinger.de

Aus einer klassischen Kundenbeziehung ist über die Jahre ein persönliches und freundschaftliches Miteinander entstanden.

Krüger Consulting – mehr als 15 Jahre Zusammenarbeit

Noch länger besteht unsere Verbindung zu Krüger Consulting, einer Unternehmensberatung für kaufmännische Software-Lösungen in Oberhausen. Geschäftsführer Thomas Krüger arbeitet bereits seit über 15 Jahren mit der Agentur hö ma zusammen. In dieser Zeit haben sich nicht nur die Marketingmöglichkeiten grundlegend verändert. Auch die Zusammenarbeit hat sich stetig weiterentwickelt.

Heute betreuen wir für Krüger Consulting unterschiedlichste Marketingaktivitäten – von der Homepage über Newsletter bis hin zu verschiedenen Werbemitteln.

Nach mehr als fünfzehn Jahren muss dabei vieles nicht mehr ausführlich erklärt werden. Man kennt sich. Man weiß, wie der andere denkt. Und man kann sich darauf verlassen, dass Aufgaben umgesetzt und Herausforderungen gemeinsam gelöst werden.

Dass sich aus dieser langen Zusammenarbeit längst mehr entwickelt hat, zeigt sich auch bei unseren regelmäßigen Telefonaten. Was mit einem geschäftlichen Thema beginnt, dauert gelegentlich deutlich länger als ursprünglich geplant – einfach deshalb, weil es immer etwas zu erzählen gibt.

Thomas Krüger beschreibt unsere Beziehung so:

„Mit Marc Ruoff verbindet mich eine langjährige freundschaftliche Beziehung. Ich kann mich stets darauf verlassen, dass alle Ideen und Vorschläge sehr gut umgesetzt werden. Und unsere Telefonate sind stets ein Lichtblick im Arbeitsalltag.“

Krüger Consultung - www.tkrueger-consult.de

Schöner lässt sich eigentlich kaum beschreiben, was aus einer langfristigen und vertrauensvollen Kundenbeziehung entstehen kann.

Wochner Systeme – gemeinsam arbeiten und gemeinsam lachen

Auch die Zusammenarbeit mit Wochner Systeme, einem Anbieter moderner Telefonanlagen für Unternehmen, begann ursprünglich mit einem klassischen Projekt: der Erstellung der Homepage. Doch auch hier blieb es nicht bei einem einzelnen Auftrag.

Über viele Jahre entwickelte sich eine enge Beziehung, die heute von gegenseitigem Vertrauen und einem freundschaftlichen Umgang geprägt ist. Geschäftliche Themen werden dabei keineswegs weniger wichtig. Im Gegenteil: Durch die persönliche Verbindung lassen sich viele Dinge schneller, direkter und unkomplizierter besprechen.

Das zeigt sich beispielsweise bei gemeinsamen Mittagessen. Natürlich werden dort aktuelle Themen und Projekte diskutiert. Aber ebenso wichtig ist der persönliche Austausch. Und vor allem darf gelacht werden.

Die Kundenstimme von Thomas Wochner bringt genau das auf den Punkt:

„Seit der ersten Minute hatten wir eine sehr gute Bindung zueinander, die inzwischen in ein vertrautes und freundschaftliches Miteinander übergegangen ist. Bei gemeinsamen Mittagessen wird viel besprochen und noch mehr gelacht.“

Wochner Systeme - www.wochner-systeme.de

Man muss nicht mehr alles erklären. Genau darin liegt für uns einer der größten Vorteile einer langjährigen Zusammenarbeit. Bei neuen Projekten beginnt man nicht wieder bei null. Wir kennen die Unternehmen, ihre Geschichte, ihre Kommunikation und häufig auch die Hintergründe früherer Entscheidungen. Ein kurzer Anruf kann dann manchmal ein langes Briefing ersetzen.

Oft reichen wenige Sätze und beide Seiten wissen bereits, in welche Richtung es gehen soll. Entscheidungen werden schneller, Abstimmungen direkter und Ideen können offener diskutiert werden. Und vor allem darf man ehrlich miteinander sein.

Wenn etwas nicht funktioniert, kann man es sagen. Wenn eine Idee noch nicht gut genug ist, wird weitergedacht. Wenn sich Rahmenbedingungen verändern, sucht man gemeinsam nach einer Lösung.

Es geht darum, gemeinsam ein gutes Ergebnis zu erreichen. Freundschaft ersetzt Professionalität nicht – sie ergänzt sie. Gerade weil man sich gut kennt, zählen Zuverlässigkeit, Qualität und Vertrauen besonders.

Dass Kunden nach fünfzehn Jahren immer noch gerne mit uns zusammenarbeiten, uns anrufen, nach unserer Meinung fragen und uns bei neuen Projekten wieder mit an den Tisch holen, ist für uns eine besonders schöne Bestätigung unserer Arbeit.

Gute Werbung entsteht durch gute Ideen.

Gute Zusammenarbeit entsteht durch Vertrauen.

Und manchmal entsteht daraus etwas noch Wertvolleres: Freundschaft.