

FUNKT ES ZWISCHEN IHNEN UND IHREM KUNDEN?



SO WERDEN SIE DURCH EXZELLENTEM SERVICE UND KUNDENORIENTIERUNG ZUM ATTRAKTIVEN PARTNER – ER WIRD ES IHNEN MIT TREUE UND LOYALITÄT DANKEN.

Tragfähige Beziehungen für´s Leben sind rar geworden. Die Treue auf Zeit ist das Anschlussmodell.

Partner werden kritisch geprüft und bei Schwierigkeiten schnell abgelegt, oft zu schnell. Das gilt für berufliche Beziehungen ebenso wie private, das bestätigen auch Paartherapeuten. Kunden handeln nach einem ähnlichen Muster. So wird aus einem potentiellen langjährigen Geschäftspartner schnell eine Eintagsfliege.

Gerade in Zeiten des stetigen Wandels werden Kundenorientierung und -bindung zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren. Langfristig kann ein Unternehmen nur dann gedeihen und florieren, wenn es Kunden als treue und begeisterte Partner gewinnt. Exzellenter Service ist ein mächtiges Instrument dafür.

DIE GESCHICHTE VON VERLORENEN KUNDEN - Das Telefon klingelt - ein Stammkunde ist dran: „Gut, dass ich Sie endlich erreiche. Bitte schicken Sie mir meine Rechnungen auch zukünftig auf dem Postweg.“ MitarbeiterIn: „Das ist nicht möglich. Sie müssen sich die Rechnung leider selber ausdrucken!“ Ein häufig erlebtes Szenario in Zeiten der Digitalisierung. Oft wird diese Erfahrung durch „Festhängen“ in endlosen Warteschleifen, Bürokratiemonstern oder unpersönliche Serienmails begleitet und zusätzlich verstärkt. Der Kunde fühlt sich abgehängt und das zurecht. Er hat den Eindruck, er werde verwaltet statt ernstgenommen.

Eine ungünstige Voraussetzung für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit. So fällt ihm die Entscheidung gegen das Unternehmen leicht und er macht sich vielleicht sogar Luft im Netz. Das Negativeimage des Unternehmens ist am Laufen. Ein lose-lose Ausgang par excellence, der so schnell im hektischen Arbeitsalltag passieren kann.

SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED - Partnerschaft geschieht nicht von selbst. Sie ist ein Bemühen um den Anderen, Treue, auch die Kundentreue, ein hoch emotionaler Faktor. Doch Emotionen werden in erster Linie gefühlt und erst dann verstanden.

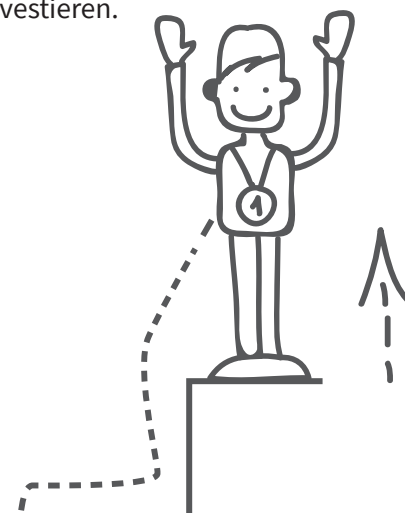
Service bringt Leben in Kundenversprechen. Er ist das, was vom Kunden auf vielschichtigen Ebenen erlebt wird, nicht das, was das Unternehmen verspricht oder in gut meinender Absicht über den Kunden ausschüttet.

Service ist gelebte Haltung. Er steht und fällt mit der positiven und konsequenten Partner- und Kundenorientierung.

Guter Service unterstützt Kunden auf dem Weg zu deren Erfolg, er fördert den Kunden partnerschaftlich, immer ein bisschen besser zu werden.

BEZIEHUNGSSTARKE PARTNERSCHAFT MIT DEN KUNDEN AKTIV LEBEN

MOTIVATION GIBT DEN INNEREN DRIVE - Partnerschaft mit Kunden gedeiht auf dem Nährboden engagierter und zufriedener, besser noch begeisterter MitarbeiterIn. Nur wer gerne im Unternehmen arbeitet, ist motiviert, eine tragfähige und intensive Kundenbeziehung zu gestalten. Gelingt diese, erfährt sich der Mitarbeiter zudem als kompetent und fähig, zieht menschlichen Gewinn aus dem positiven Kundenfeedback. Es lohnt sich, in diesen Kreislauf zu investieren.



DIE EINSTELLUNG MACHT ´S - lieben Sie Ihre Kunden - Kunden zu lieben heißt, sie ernst zu nehmen und sie anzunehmen – als Partner mit Herz und auf Augenhöhe. Im Dschungel digitaler Prozesse gewinnt die menschliche Präsenz zunehmend an Bedeutung: Nur Menschen, nicht Maschinen, schaffen Vertrauen, Bindung und Verlässlichkeit, nur Menschen können Herzen erobern.

Kunde, wer bist Du? Nur wer den anderen kennt, weiß und versteht, was er braucht. Interessieren Sie sich! Kunde, wer bist du? Was bewegt dich? Wie sieht dein Alltag aus? Was sind deine Schmerzpunkte? Was ist jetzt dein konkretes Anliegen? In welchem Kontext steht es? Was ist dein wirkliches Bedürfnis, das hinter einer Äußerung, hinter einer E-Mail, hinter einer manchmal unschönen Reaktion steht? Schlüpfen Sie in die Kundenperspektive hinein und Sie werden Erstaunliches erfahren.

VERSCHEUCHEN SIE BÜROKRATIEMONSTER - Altbackene Floskeln und Bürokratisprache sind echte Beziehungskiller. Wer im Unternehmen diesen Sprachstil pflegt, schafft Distanz statt Kundennähe. Sie müssen, Sie sollen, es geht nicht ... Da kommt innerer Widerstand und Wut, zumindest aber Rückzug auf Seiten des Kunden auf. So basteln Sie sich Ihre „schwierigen“ Kunden selbst, ohne es zu wollen. Von Partnerschaft kann da keine Rede sein. Überprüfen Sie Ihre Worte, denn sie zeigen Wirkung!

SPRECHEN SIE „KUNDISCH“ UND ÜBERRASCHEN SIE - Sie wollen dem Kunden zu seinem Erfolg verhelfen? Bieten Sie Lösungen. Das ist, was den Kunden am allermeisten interessiert. Sprechen Sie es aus, auf der Homepage, im Gespräch, in E-Mails: Lieber Kunde, unsere Leistung hilft Ihnen ..., damit können Sie besser ..., das erleichtert Ihnen ... und vollenden den Satz mit dem, was Sie beim Kunden als Bedürfnis herausgehört haben. Eine Perspektive, die sich für beide Seiten lohnt.

BLEIBEN SIE AUTHENTISCH - Lieben Sie Ihren Kunden und bleiben Sie „Sie selbst“. Machen Sie sich des eigenen Wertes bewusst, den des Unternehmens und den Ihrer Leistungen. Wir sind wer! Und das aus gutem Grund. Kunden wollen schließlich beim Gewinner kaufen.

Zeigen Sie auf, bis wohin Sie entgegenkommen, wo Grenzen sind und warum es in jedem Fall gut ist, mit Ihnen zusammen zu arbeiten. Bleiben Sie bei sich und zeigen Sie Profil – das gibt dem Kunden Sicherheit und Orientierung.

ARBEITEN SIE MIT SYSTEM - Service- und Kundenorientierung bedeutsam. Die konsequente Ausrichtung auf Kunden braucht gleichermaßen Struktur wie flexible und agile Anpassung. Gleichen Sie Kundenerwartung und Serviceversprechen ab, finden Sie die Sollbruchstellen. Als ambitionierter Geschäftspartner reflektieren Sie Ihre Dienstleistungsqualität und gestalten den Raum für eine gemeinsame Entwicklung – zum Wohle der beteiligten Partner.



IHR NUTZEN EINER SERVICEORIENTIERTEN EINSTELLUNG

OHNE KUNDEN GÄBE ES IHR UNTERNEHMEN NICHT. Kunden fordern Sie heraus. Sie sorgen für Absatz, Ihr Wachstum, Ihre Lust an der Weiterentwicklung. Denn arbeiten Sie am Markt vorbei, bekommen Sie das schmerzhaft zu spüren.

SERVICEKOMPETENZ stärkt das Erfolgserleben Ihrer Mitarbeiter. Sie sind begeisterter und engagierter bei der Arbeit. Wer gerne bei Ihnen arbeitet, bleibt.

EXZELLENTER SERVICE gestaltet Beziehung – von Mensch zu Mensch. Kunden fühlen sich wertgeschätzt und Ihnen zugehörig.

SERVICE dient als Seismograf für Kundenbeziehung. Service spürt, wo es wackelt, bevor es zum Erdbeben kommt.

PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN sind austauschbar, menschliche Beziehungen nicht. Service macht den Unterschied!

EXZELLENTER SERVICE BIETET MEHRWERT – für Kunden, wie für´s Unternehmen, eine Partnerschaft, die sich auszahlt.



TIPP

STÄRKEN SIE DIE SERVICEQUALITÄT IHRES UNTERNEHMENS. Richten Sie Ihr Denken konsequent am Kunden aus: Reflektieren Sie ständig solche und vergleichbare Fragen: „Wie können wir dem Kunden noch besser zu seinem Erfolg verhelfen?“ „Womit können wir ihm das Leben einfacher machen?“ „Was hilft dem Kunden, Zeit zu sparen?“ „Wie können wir seine Interessen noch besser abdecken?“ „Wie können wir unseren Kunden echte Partner auf Augenhöhe sein?“

BLEIBEN SIE AM BALL. BEZIEHUNGEN SIND DYNAMISCH!