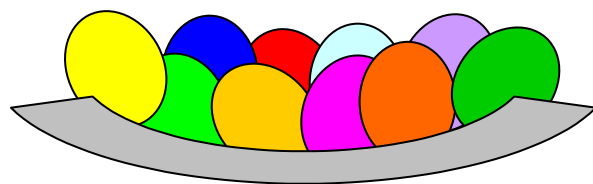


Alles Anfang sind Sie!

Wie ein Nest voll BUNTER EIER

Botschafter für Kundenbegeisterung
Individualität der Mitarbeiter fördern



Ralf R. Strupat

ServiceTrainment

Halle/Westfalen

Um eine außergewöhnliche Geschäftsidee in ein erfolgreiches Geschäft zu verwandeln, muss die Nachricht dieser Idee verbreitet werden, muss der Funke der Begeisterung auf den Kunden überspringen. Der Kunde muss überzeugt sein, dass diese Geschäftsidee anders als alle anderen ist, dass es sich lohnt, hier und nicht woanders Kunde zu sein und zu bleiben. Das zu verkaufende Produkt bzw. die angebotene Dienstleistung muss überzeugen. Doch begeistern kann nur der Mensch!

Gefordert sind zunächst einmal Sie als Unternehmer, der seiner Geschäftsidee Gestalt verleiht und die Begeisterung als Identifikationsfigur vorlebt. Doch wie ein Fußballtrainer allein kein Spiel gewinnen kann, brauchen auch Sie eine eingeschworene Mannschaft als Bindeglied zum Kunden. Überall dort, wo Kundenkontakt stattfindet, entscheidet sich, ob der Funke überspringt und ein Feuer entfacht oder ob der Funke verglüht. Wenn Sie es schaffen, Ihre Mitarbeiter auf die Begeisterungsreise mitzunehmen, machen Sie Ihr Team zu Botschaftern der Kundenbegeisterung.

Fragen zur Mitarbeiterbegeisterung

Die Beziehung Mitarbeiter / Kunde eröffnet viele Möglichkeiten zur aktiven Gestaltung einer dauerhaften Kundenbindung und Neukundengewinnung. Noch bevor diese Beziehung aufgebaut werden kann, bevor Kundenkontakte zustande kommen, lohnt es sich, zunächst einmal ein Augenmerk auf die eigenen Mitarbeiter zu richten. Vielleicht testen Sie einfach mal mit folgenden vier entscheidenden Fragen die Zufriedenheit bzw. Begeisterung Ihrer Mitarbeiter und zugleich auch die Führungsqualität Ihrer Führungskräfte:

Name: _____ **Datum:** _____

Frage 1:

Weiß ich, was bei der Arbeit genau von mir erwartet wird und habe ich die Mittel, meine Aufgaben auch wirklich gut zu erfüllen?

Antwort:

Frage 2:

Habe ich bei der Arbeit die Gelegenheit, das zu tun, was ich am besten kann und mich auch weiterzuentwickeln?

Antwort:

Frage 3:

Interessiert sich mein direkter Vorgesetzter für mich als Mensch und meine Fortschritte?

Antwort:

Frage 4:

Habe ich das Gefühl, dass meine Arbeit wichtig ist und bekomme ich regelmäßig Lob für erbrachte Leistungen?

Antwort:

Botschafter für KundenBegeisterung

So unterschiedlich wie Ihre Kunden und deren Bedürfnisse sind auch Ihre Mitarbeiter - individuelle Charaktere mit Schwächen und Stärken. Jeder Einzelne ist in irgendeiner Form **anders als alle anderen**. Diese Verschiedenartigkeit, in der richtigen Mischung eingesetzt, macht aus der tristen 10er Packung ein Nest voll bunter Eier, Ihr unverwechselbares Team. Mit Einfühlungsvermögen nutzen Sie die Stärken Ihrer Mitarbeiter und setzen diese genau dort ein, wo sie sich optimal entfalten können. Der/die eine ist stark im Organisieren, der/die andere schafft es spielend, sein Gegenüber aus der Reserve zu locken, wieder andere sprudeln nur so von neuen Ideen oder sind streng kalkulierende Ordnungsfans.

Idealbesetzung durch individuelle Stärken

Meist haben persönliche Eigenschaften und Vorlieben ja schon einen gewissen Einfluss auf den ausgeübten Beruf genommen. Aber auch innerhalb eines Büros, einer Praxis, eines Ladens gibt es Aufgaben, die ein Mitarbeiter besser, ein anderer weniger gut erfüllt. Als Vorgesetzter haben Sie die Möglichkeit und auch die Pflicht, besondere Fähigkeiten und Eigenschaften Ihrer Mitarbeiter zu erkennen und zu fördern. Mit Verantwortung und Motivation tragen Sie so zu einer positiven Weiterentwicklung bei. Nutzen Sie die Individualität Ihrer Mitarbeiter für Ihre Idealbesetzung. Der Dienstleistungsqualität Ihres Unternehmens kommt der richtige Mitarbeiter am richtigen Platz jeden Tag zugute. Besonders Ihre Kunden spüren es, wenn Menschen mit Spaß bei der Sache sind, wenn sie das, was sie tun, gerne und deshalb auch besonders gut machen.

Die persönliche Dienstleistungskultur sichert Ihren Erfolg. Kundenzufriedenheit alleine reicht heute dafür nicht mehr aus. Es gilt, Kunden zu verblüffen, zu überraschen, Begeisterung zu entfachen. Echte Kundenbindung funktioniert nur von Mensch zu Mensch. Mit einem BUNTEN Team schaffen Sie beste Voraussetzungen, dass der Begeisterungsfunke überspringt.

Besondere Fähigkeiten erkennen und fördern

Damit Sie den richtigen Platz für Ihre Mitarbeiter finden, müssen Sie diese gut kennen. Nehmen Sie sich Zeit für ein Gespräch, beobachten Sie das Verhalten in verschiedenen Situationen. Wie wirkt die Verkäuferin auf die Kunden. Kann der Fachberater sein Wissen dem Kunden verständlich vermitteln? Neben den persönlichen Voraussetzungen lassen sich Kunden orientierte Verhaltensweisen gezielt trainieren. Gerade weil Produkte immer austauschbarer werden, kann oft nur noch auf diese Art und Weise mit einer verbesserten Service-Qualität der Wettlauf um den Kunden gewonnen werden. Der zufriedene - besser der begeisterte – Kunde ist Ihr bester Partner, um als Unternehmen aus der Masse heraus zu stechen, um sich als das **BUNTE EI** zu präsentieren. An der Schnittstelle Kunde / Unternehmen nehmen Ihre Mitarbeiter die Schlüsselposition ein.

Service-Fitness für Ihr Team

Machen Sie Ihr Team für diese Aufgabe fit! Als besonders effizient haben sich Schulungen mit ausgebildeten Trainern erwiesen. Und zwar nicht alltagsfern in einem Seminar, sondern vor Ort in Ihrem Betrieb. Am Tresen, an der Kasse, am Kunden. Aber auch Sie selbst können als Vorbild auf Dauer eine Art „Trainer“-Rolle übernehmen. Die MitarbeiterInnen sollten durch Ihr Vorleben erkennen:

- Ja, ich habe hier die Verantwortung durch meine Einstellung und mein Tun am Unternehmenserfolg.
- Ja, ich kann mich dabei selber weiter entwickeln.
- Ja, Dienstleistung macht mir Spaß.

Mr. & Mrs. 100 %

Sind Ihre Mitarbeiter in Kunden-Kontakt-Situationen zu hundert Prozent präsent? Die rein physikalische Anwesenheit genügt nicht. Auch die volle Aufmerksamkeit ist vonnöten. Eine Bäckereiverkäuferin, die nebenbei den Backofen bedient, die Friseurin, die sich beim Haare legen mit der Kollegin austauscht, der Apotheker, der beim Beratungsgespräch Telefonate entgegennimmt, kann das nicht von sich behaupten. Der Kunde hat das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden, eben nur mal nebenbei bedient zu werden, nicht wichtig zu sein und wird kaum wieder kommen. Nur mit 100 % Präsenz beim Kunden gibt es den vollen Erfolg. Dann spielt auch der Preis nicht immer die ausschlaggebende Rolle, sondern die Bindung zum Kunden, der sich gerne überraschen, verblüffen und begeistern lässt.

Kunden optisch und verbal „vereinnahmen“

Ein gepflegtes Auftreten sollte eigentlich selbstverständlich sein – ist es aber leider nicht immer. Beispiel: Das Verkaufsteam einer Metzgerei ist adrett in einheitlichen T-Shirts und Schürzen gekleidet, nicht jedoch die Hilfskräfte, die Nachschub bringen. Auch wenn sie im Hintergrund tätig sind, sollten sie bei Betreten des Ladens das saubere einladende Bild nicht trüben. Nicht nur optisch auch verbal lassen sich Kontakt-Situationen optimieren. Wer an der Frischetheke bei der Frage nach seinen Wünschen mit einem stereotypen „bitte“ oder „noch was?“ abgekanzelt wird, verspürt wenig Lust auf mehr. Ein freundliches Angebot,

ein Rezept-Tipp, einfach ein nettes Wort dagegen animiert zum Kauf. „Small Talk“ wohl dosiert ist durchaus gefragt in einer Zeit, wo Automaten bereits an vielen Stellen den Menschen verdrängen.

Aufmerksame Mitarbeiter können ganz „nebenbei“ Mosaiksteinchen für Mosaiksteinchen in die Beziehung Kunde / Unternehmen einfügen und diese möglichst lebendig und **BUNT gestalten. Begeisterte Mitarbeiter wirken ansteckend. Und genau darum dreht sich bei der Kundenbegeisterung letztendlich alles.**

ServiceTrainment

Ralf R. Strupat
Lettow-Vorbeck-Str. 4
33790 Halle/Westfalen
fon (05201) 97170-0
fax (05201) 97170-19
www.begeisterung.de