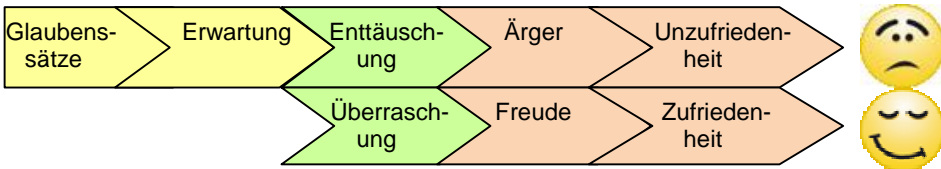


## Mit Kundenservice begeistern

In Zeiten sich angleichender Produkte und Preise stellt der Kundenservice ein elementares Unterscheidungsmerkmal dar. Der Kunde kauft dort, wo neben Produkt und Preis auch der Service stimmt. Kundenservice ist eine Philosophie und ein Stück Unternehmenskultur, welches von ganz oben her vorgelebt werden muss.

### Erwartungen kennen und um 1% übertreffen

Die gleichbleibend hohe Qualität von Kundenservice entscheidet darüber, ob Kunden wiederkommen, weiter empfehlen und auch bereit sind, für eine überdurchschnittliche Leistung mehr zu bezahlen.



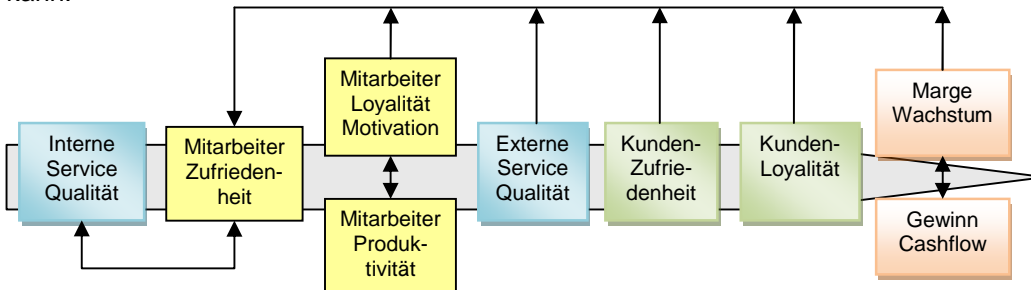
Wenn man die Bedürfnisse und Erwartungen von Zielgruppen kennt und mit Serviceleistungen die Erwartungen um **1% übertrifft**, dann bringt das tragfähige und treue Kundenbeziehungen. Übertreffen von Kundenanforderungen ist also das Geheimnis.

### Serviceorientierte Unternehmenskultur

- Wird von der Geschäftsleitung von innen nach aussen vorgelebt
- Wird von jedem Mitarbeiter sowohl intern als auch extern mit Freude praktiziert
- Braucht hoch motivierte und begeisterte Mitarbeiter mit Handlungsspielraum
- Erfordert konstante Qualität und Vortrefflichkeit im Detail
- Nimmt Kunden-Inputs an und nutzt diese für Verbesserungen

### Wie praktiziert man guten Kundenservice: Ursachen- und Wirkungskette

Die Service-Profitekette zeigt, wie man in jedem Geschäft nachhaltig Gewinn erzielen kann:



### Weiche und harte Erfolgsfaktoren für Kundenbegeisterung und Bindung

Weiche Faktoren	Harte Faktoren
Positive innere Einstellung, den Sinn sehen	Kundenorientierte und schlanke Prozesse
Gute Menschen- und Kundenkenntnisse	Verbindliche Qualitätsstandards für alle
Selbstverantwortung und Selbstsicherheit	Attraktive Leistungs- und Lösungspakete
Sozialkompetenz und gute Kommunikation	ERP/IT Unterstützung mit CRM Funktionen
Dienstleistungskompetenz und -verhalten	Messbare Ziele und Erfolgskontrolle
Unternehmerisches Denken und Handeln	Regelmässige Kundenkontakte

**Kunden und Mitarbeiter fokussierte Unternehmensentwicklung** ist seit fünf Jahren mein Spezialgebiet. Das Erfolgsrezept ist einfach und wirkungsvoll:

- Gesamtheitlich betriebliches Engagement: Management-Mitarbeiter-Kunden
- Praxis-Umsetzung-Ergebnisse-Kundenfokus
- Konzentration auf Handlungskompetenz: Führung-Kunden-Zeit-Team-Prozesse
- Erfolg durch Veränderung-Persönlichkeitsentwicklung-Lerntransfer-Motivation

Ich freue mich auf Ihr Feedback und danke Ihnen für Ihr Interesse.



### Praxis für Praktiker

#### 1. Kundenorientierung

Alle Geschäftsaktivitäten sind auf einen maximalen Kundennutzen und Mehrwert ausgerichtet. Die Führung und alle Mitarbeiter richten sich konsequent danach aus.

#### 2. Kundenfreundlichkeit

Man schenkt dem Kunden die ganze Aufmerksamkeit und geht gerne auf seine Wünsche ein. Man kommuniziert aktiv und mit einem Lächeln. Die Einstellung und das Verhalten ist auf Dienen und vortreffliche Lösungen ausgerichtet.

#### 3. Kundenanforderungen

Man kennt die wichtigen Zielgruppen und deren typisches Kaufverhalten. Man nimmt die Kunden ernst und erkennt daraus Chancen und Potenzial.

#### 4. Kundenkompetenz

Alle Mitarbeiter werden in Kundenkompetenz trainiert, dh. in

- Selbstmanagement > es beginnt bei mir
- Lösungsorientierte Kommunikation
- Kundenservice und Telefonieren
- Zusatzverkauf und Dienstleistungen
- Umgang mit Kunden und Emotionen

#### 5. Kundenzufriedenheit

Die wahrgenommene Leistung entspricht der erwarteten Leistung (Soll=Ist). Das ist das Minimum und selbstverständlich. Das ergibt noch keine Nachhaltigkeit.

#### 6. Kundenbegeisterung = + 1 %

Der Kunde bekommt mehr als er erwartet bzw. erhofft hat. Es ist die emotionale Lücke zwischen der Erwartung und der Wahrnehmung - der emotionale Mehrwert - der sich nachhaltig auf die Kundenbeziehung auswirkt.

#### 7. Kundenloyalität

Zufriedene Kunden sind nur zu ca. 25% treu, fühlen sich also nicht gebunden. Begeisterte Kunden sind zu 300% treu. Somit ist Kundenbegeisterung die Voraussetzung für Loyalität