

Ein freundliches Wort...

Hey und herzlich willkommen zu Teil 9 der Serie „30 Dinge von denen Deine Kunden sich wünschen, dass Du sie wüßtest.“

Unsere Welt scheint manchmal grau und hart zu sein. Fast schon so als hätten die „grauen Männer“ aus dem berühmten Buch von Michael Ende dann doch noch gewonnen.

„Ein freundliches Wort bedeutet mir mehr als Du Dir vorstellen kannst“

Erinnere Dich an das letzte mal als Du mit Deinem Telefonanbieter oder Deiner Versicherung telefoniert hast: Wahrscheinlich bist Du auf einen Computer getroffen, der Dich nach Deinen Wünschen gefragt hat. „Wenn Sie schon Kunde bei uns sind, drücken sie die 1.“... So geht das ungefähr 3 Minuten, bis Du Dich zum richtigen Mitarbeiter durchgeroutet hast. Computergesteuerte Ablaufschemen, die Unternehmen viel Geld sparen.

Dann kommst Du zu einem Mitarbeiter, der alles sagt, nur damit er Dich schnell wieder aus der Leitung hat, denn er hat nur 40 Sekunden Zeit pro Gespräch. Liegt er zu oft darüber, wird seine Leistung - und damit auch bald sein Arbeitsplatz in Frage gestellt. Ein wundervoll effizientes System für alle Unternehmen, in denen die Buchhalter das sagen haben.

Imagine...

Jetzt stell Dir mal vor, wie es für Dich als Kunde wäre, wenn es wirklich einen Menschen gäbe, der sich um Dein Anliegen kümmert - Du musst nicht 3 Minuten durch die Telefonrouting, um dann bei einem Call-Center Mitarbeiter zu landen, der Dir nicht wirklich helfen darf. Nein, stell Dir mal vor, da ist **ein echter Mensch, der ein wirkliches Interesse daran hat, Dein Problem zu lösen.**

Stell Dir vor, wie dieser Mensch ein offenes Ohr und ein freundliches Wort für Dich hat. Er hört Dir zu - und löst Dein Problem.

Wow.

Wie wäre es für Deine Kunden?

Stell Dir vor, Du würdest Deinen Kunden so etwas bieten. Wie würden Deine Kunden sich fühlen, wenn sie mit Dir in Kontakt treten? **Wie viele gute Gefühle kannst Du damit in Ihnen auslösen?**

In einer Welt, in der Deine Kunden sich sogar an der Kasse des Supermarkt Discounters unerwünscht fühlen, weil sie es nicht schaffen, in 1,34 Sekunden Ihre 200 Teile zurück in den Wagen zu packen... Was wäre, wenn auf einmal jemand wirklich nett zu Ihnen wäre? Wenn sich

jemand wirklich für sie interessieren würde?

Gerade in „schwierigen Zeiten“ (wer auch immer die definiert ;-)) wird Unternehmen oft geraten, am Service zu sparen. Ich empfehle das Gegenteil. Bau Deinen Service aus. Denn all Deine Mitbewerber werden hier einsparen, weil sie glauben, es sich nicht leisten zu können. Wenn Du Deinen Service wirklich ausbaust, Deine Mitarbeiter gut behandelst, sie angemessen bezahlst - und Ihnen eine gescheite Ausbildung zukommen lässt, dann wirst Du merken, wie Du immer Kunden für Dich gewinnen kannst. Auch grade in „schwierigen Zeiten“. Denn die Menschen sind bereit für Service zu bezahlen.

Es gibt immer Menschen, die bereit sind, für außergewöhnliche Erfahrungen und einen erstklassigen Service mehr zu bezahlen. Finde diese Menschen in Deinem Business. Fokussiere Dich auf diese Menschen.

Wir alle sehnen uns nach Anerkennung und Wertschätzung. Deine Kunden sehnen sich nach einem freundlichen Wort. Sie wollen sich nicht wie Störenfriede oder Bittsteller fühlen.

In den Zeiten von „Social Media“ und den Möglichkeiten der Suchmaschinen ist es so einfach geworden, heute Informationen zu finden. Ein Klick - und schon hast Du sie. Doch ein freundliches Wort ist viel schwieriger zu finden. Echte Menschlichkeit finden Deine Kunden nicht in Suchmaschinen.

Trete den grauen Männern und Erbsenzählern entgegen und mach die Businesswelt mit Deinem Service bunter, freundlicher und menschlicher.

Lass Deine Kunden spüren, dass Du Dich wirklich für sie interessierst. Lass sie wissen, dass sie Dir als Menschen wichtig sind - und nicht nur als wandelnde Geldscheine, die Deine Statistik verbessern.

Wenn Du das in Deinem Business umsetzen kannst, wirst Du vielleicht erstaunt sein, was für einen wundervollen Austausch Du mit Deinen Kunden haben kannst - und wie gerne sie Dir ihr Geld geben werden. Und wie gerne sie Dir viel von Ihrem Geld geben werden. ;-)

Denn wir bezahlen gerne für den Gegenwert an Energie und Aufmerksamkeit, den wir bekommen.

Am Ende sind es übrigens nicht die Erbsenzähler, die ein außergewöhnliches Business kreieren, sondern Menschen mit Ideen, Visionen und Leidenschaft. Mit der Leidenschaft, die Dinge besser zu machen, als sie bisher sind.

Trittst Du unserem Club bei? ;-)