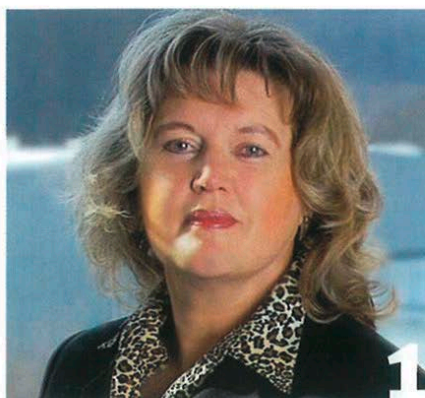


**1** Portraits Autorinnen: Die Autorinnen Julia Kamleiter (r.) und Hildegund Wölfel sind Kommunikationstrainerinnen mit dem Schwerpunkt Verkaufen, Service- und Kundenorientierung. Kontakt: [www.pr-und-training.de](http://www.pr-und-training.de)

**2** Wenn Mitarbeiter ihre Aufgaben und deren Bedeutung kennen, Führungskräfte ihre Aufgaben kennen und wahrnehmen, Vereinbarungen eingehalten werden, entsteht auf Dauer mehr als ein TEAM, nämlich gelebte Begeisterung, die sich auch in geringeren Fehlzeiten, Krankheitstagen und in höherer Energie auswirken kann.



## Begeisterung geht von innen nach außen

„In dir muss brennen, was du bei anderen anzünden willst.“ – Dieses Motto gilt auch für die begeisternde Wirkung eines Teams auf Kunden und Geschäftspartner. Das Team – die Teams eines Unternehmens – als Ganzes zu erleben, stärkt den positiven Eindruck – es schafft ein gutes Image. Und Image ist heute ein entscheidender Erfolgsfaktor.

**D**ie positive Außenwirkung beginnt bereits mit dem Melden am Telefon oder der persönlichen Begrüßung eines Kunden. Der erste Eindruck wirkt in Sekundenbruchteilen auf den Gesprächspartner. Er leitet daraus ab, wie er Ihre Einstellung zu Ihrer Tätigkeit und zu Ihrem Unternehmen einschätzt. Für den ersten Eindruck bleibt Ihnen wenig Zeit. Im persönlichen Gespräch ist das unter anderem Ihr sichtbares oder hörbares Lächeln, mit dem Sie Ihre Begeisterung von innen nach außen tragen.

Und es geht weiter mit dem Eindruck. Wie geht es Ihnen, wenn Sie im Gespräch hören „Dafür bin ich nicht zuständig“. Das nervt und ist dem Gesprächspartner völlig egal. Wohltuend, etwa am Telefon, ist hingegen: „Da sind Sie bei uns richtig. Ich verbinde Sie gerne mit meiner Kollegin, Beate Müller.“

Selbst, wenn „niemand“ am Telefon ist, hinterlässt Ihr Unternehmen einen

Eindruck. Gibt es einen Anrufbeantworter? Kennen Sie das „Leider sind wir im Augenblick nicht erreichbar“. Das hat Ihr Kunde gerade bemerkt. Bringt ihn diese, mit „nicht“ formulierte, Information weiter? Bestimmt hört er lieber: „Herzlich willkommen im Sanitätshaus XY. Sie erreichen uns .... Danke für Ihren Anruf. Wir freuen uns auf Ihren Besuch oder das Gespräch mit Ihnen.“

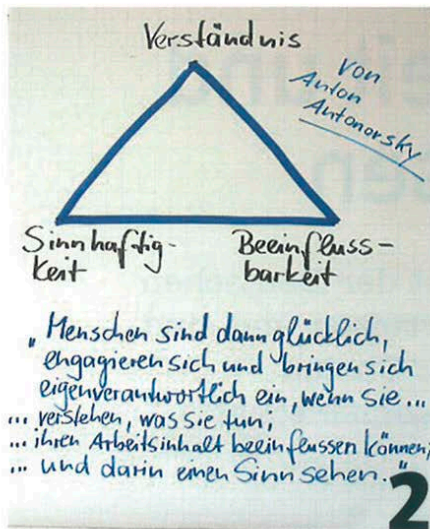
### DIE CHANCE DER BESCHWERDE

Besonders deutlich wird Ihre innere Begeisterung in Beschwerdesituationen. „Damit hab ich nichts zu tun. Das war meine Kollegin“ – natürlich ist es herausfordernd, die innere Begeisterung zu behalten und positiv auf ihn zuzugehen, wenn sich ein Kunde möglicherweise heftig beschwert. Doch denken Sie daran: Jede Reklamation ist eine Chance einen neuen Kunden zu gewinnen, einen Bestehenden zu halten sowie Ihr Image

zu stärken. Ein positiver Umgang mit Reklamationen fällt auf und spricht sich herum. So ist es oft der Mensch, der das Zünglein an der Waage ausmacht, warum Kunden sich für ein Unternehmen entscheiden und ihm treu bleiben!

### DAS POSITIV GELEBTE BESCHWERDEMANAGEMENT:

- ▶ Nehmen Sie die Reklamationen ernst. Geben Sie dem Kunden das Gefühl, sein Anliegen ist willkommen und stößt auf offene Ohren.
- ▶ Behandeln Sie jede Beanstandung zeitnah und schnell.
- ▶ Eine gute Reklamationsbehandlung bedeutet die exakte Bearbeitung und eine schnelle, befriedigende Antwort für den Kunden.
- ▶ Gehen Sie individuell auf Kunden ein. Vermeiden Sie Bürokratie. Ihre interne Organisation ist für den Kunden Nebensache. Nutzen Sie den direkten Kundendialog.



- ▶ Eine gute Antwort enthält auch Wertschätzung und Dank für die Beschwerde, eine Entschuldigung, die Zusicherung falls etwas behoben werden soll und die Botschaft, dass Sie den Kunden behalten wollen.

### PROFESSIONELLES BESCHWERDEMANAGEMENT ERÖFFNET NEUE PERSPEKTIVE

Ein professionelles Beschwerdemanagement ist wesentlicher Bestandteil eines optimalen Kundenservices, ist aber auch wichtig für die Mitarbeiter:

- ▶ Mitarbeiter lernen, ihr Unternehmen und ihre Tätigkeit aus Kundenperspektive zu sehen.
- ▶ Mitarbeiter lernen den konstruktiven Umgang mit Kritik.
- ▶ Die Mitarbeiter werden zufriedener mit ihren Kundenkontakten.

Eine Spirale, die nach oben geht. Kunden geben wertvolle Hinweise oder bringen Mitarbeiter auf Ideen für die Weiterentwicklung von Produkten bis hin zu Neuentwicklungen.

Damit die Mitarbeiter die innere Begeisterung nach außen tragen können, gibt es einen weiteren wichtigen Faktor zu berücksichtigen: das Informationsmanagement.

### ZIELE INTERNER KOMMUNIKATION

- ▶ guter Kontakt zwischen Führung und Mitarbeitern sowie Mitarbeitern untereinander

- ▶ ein hoher Informationsstand zur aktuellen Arbeit einschließlich Hintergrundinfos zum Warum und Wozu
- ▶ Mitarbeiter sprachfähig machen, was Unternehmen und Produkte angeht
- ▶ Überzeugte und emanzipierte Mitarbeiter
- ▶ Mitarbeiter bringen sich mit ihren Kräften und Fähigkeiten selbstverständlich ein
- ▶ Mitarbeiter werden eigeninitiativ und kreativ
- ▶ Mitarbeiter entfalten und schulen ihre Anlagen, Fähigkeiten und Fertigkeiten
- ▶ ein gutes Betriebsklima

Gut informierte Mitarbeiter sind motiviert und engagiert. Überprüfen Sie daher regelmäßig ihre interne Kommunikation.

### CHECKLISTE INTERNE KOMMUNIKATION – MÖGLICHE FRAGEN FÜR DIE ANALYSE:

- ▶ Wie erreiche ich meine MitarbeiterInnen?
- ▶ Was sind unsere bisherigen Kommunikationswege?
- ▶ Wie effizient sind diese?
- ▶ Was sind schnelle und effiziente Kommunikationswege?
- ▶ Was gibt es in unserem Hause für Informationen und wo entstehen sie?
- ▶ Wer erfährt was und wie?
- ▶ Was ist tabu?
- ▶ Was haben wir bereits für Instrumente und wie gut sind diese?
- ▶ In welchem Verhältnis stehen offizielle und inoffizielle Kommunikation?
- ▶ Werden Dinge beim Namen genannt?
- ▶ Gibt es eine Informationsüberflutung?

### INFORMATIONEN RICHTIG MANAGEN

Ein lebendiges Fließen von Information und Feedback (Kommunikation) muss organisiert und kontrolliert werden. Mitarbeiter wie Kunden und Führungskräfte werden von vielfältigen Antriebern gesteuert, die für den gemeinsamen Erfolg wichtig sind. Während die Computer uns den Umgang mit Wissen erleichtern, müssen wir für die Austauschprozesse zwischen Menschen berücksichtigen, dass sie Individuen sind und ganzheitlich betrachtet werden wollen.

Große Ziele werden nur erreichbar, wenn wir unsere Träume, Erinnerungen, Fantasie und Spielvermögen, Kreativität und Visionen ebenso pflegen wie die Präzision des Datentransfers.

### TIPPS FÜR IHREN AUFTRITT ALS GESAMTTEAM:

- ▶ Namenschilder
- ▶ Einheitliche Kleidung – zumindest Farben
- ▶ Einheitliches Melden am Telefon / Mailboxen – auch in den Filialen
- ▶ Gestaltung der Autos
- ▶ Abgestimmtes Marketing, beispielsweise Schaufenstergestaltung
- ▶ Auftritt bei Messen
- ▶ Umgang miteinander - auch abteilungsübergreifend (am Telefon und persönlich)
- ▶ Präsenz bei lokalen Veranstaltungen  
Die Öffentlichkeitsarbeit, die jeder für sein Unternehmen macht: Wie sprechen Sie von Ihrem Arbeitgeber, von Ihren Kollegen, Ihren Kunden in Ihrer Freizeit? Denn „Öffentlichkeitsarbeit“ machen wir immer und überall - jeder von uns!

Wir wünschen Ihnen viel Freude dabei, Ihre innere Energie nach außen zu tragen. Lassen Sie Ihren Kunden erleben, dass Sie als GANZES EIN UNTERNEHMEN sind und dies auch LEBEN!