

Über den Versuch Kunden- und Serviceorientiert zu sein

Für die Fälle, in denen Kunden oder auch zukünftige Kunden zu Besprechungen oder kleineren Seminaren unsere Räume nutzen, bestand seit einigen Jahren die Idee, ein kleines Cafe einzurichten, in dem die wenigen Minuten Wartezeit mit einer Kleinigkeit, sei es einem Kaffee, Tee oder Saft, überbrückt werden können.

Gesagt getan. In einem Sommer bauten wir eine Ecke um, und um eine anständige Theke zu bekommen, ließen wir uns nicht lumpen. Wir investierten in feinsten brasilianischen Granit. Eine entsprechende Kaffeemaschine dazu, ein paar Tassen, so dass das Ganze ein gewisses Niveau hatte. Wir wollten unseren Kunden etwas Gutes tun und nannten unsere Cafeecke mit einer kleinen Portion Selbstironie „Cafe Coaching“. Doch wie immer waren wir wiederum viel zu naiv und dachten, dass dieses nur positive Reaktionen hervorrufen würde.

Ich möchte deshalb Ihnen zwei typische Kundenreaktionen nicht vorenthalten.

Ein Kunde, den wir seit Jahren gut kennen, ein ruhiger, gesetzter Mann, kam zu einer Besprechung und als er das Cafe Coaching sah, bemerkte er: „Oh, das ist ja richtige Kundenorientierung, das ist für mich, also werde ich es auch nutzen.“

Er selbst war sehr viel mit Kundenorientierung beschäftigt und versuchte seinen Bereich in seinem Unternehmen kundenorientiert zu gestalten, was für ihn schwierig genug war. Ich war über seine Reaktion hoch erfreut und dachte, wir sind auf dem richtigen Weg. Dies war aber weit gefehlt, da am nächsten Tag aus dem gleichen Unternehmen, allerdings aus dem Einkaufsbereich, eine weitere Führungskraft kam, die unser Cafe Coaching sah, und folgende Bemerkung machte: „Herr Donner, haben wir schon so viel Geld hier gelassen“. Ich war sprachlos.

Die Moral der Geschichte:

Kundenperspektive einzunehmen ist offensichtlich eines der schwierigsten Dinge, die wir jeden Tag und immer wieder neu entdecken müssen und auf die wir uns immer wieder ohne Arroganz neu einzustellen haben.