

Wenn Psychologinnen sich was wünschen

Als wir uns vor kurzem im Kollegenkreis unterhielten, kam uns die innovative Idee für neue Geschäftsfelder (Ja, Psychologen unterhalten sich nicht nur über ihre Befindlichkeit, sondern auch über das Geldverdienen). Wir eröffnen eine Kundenschulungsakademie!

Es gibt Seminare zur Kundenorientierung, Verkaufstraining, Training zum Beschwerdenmanagement usw. aber nur für...Verkäufer und Berater! Wo werden eigentlich die guten Kunden ausgebildet? Wo lernen Kunden höflich und freundlich mit dem Verkaufspersonal oder auch den Beratern und Trainern umzugehen. Wo erklärt ein kompetenter Trainer einem Kunden, wie er sich durch effektivere Kommunikation schneller verständlicher macht. Das Verkaufspersonal, die Dienstleister sind heutzutage schwer beschäftigte Menschen, ihr Alltag ist hart genug. Wie motiviert ein Kunde seine Trainer oder Berater zu Höchstleistungen? Wie wird aus einem ganz normalen Kunden ein Spitzenkunde. Kunden geben konstruktives Feedback- ein wäre weiteres Wunschseminar. Die Welt der Verkäufer, Berater, Trainer wäre eine bessere. Das käme natürlich den Kunden wieder zugute.

Wir entdecken viel Potential, ungeahnte neue Geschäftsfelder. Und unser Job: Erst schulen wir unsere eigenen Kunden, erst dann dürfen sie topfit an unseren sonstigen Seminaren teilnehmen. Der perfekte Kunde, schöne neue Welt. Der Kunde wird sich zum Wunschkunden entwickeln.

Oder haben wir da intern etwas mit unserem Dienstleistungsgedanken und der eigenen Kundenorientierung missverstanden?

Wie war das mit der Lösungsorientierung und dem Verändern, fing das nicht bei einem selbst an...Wir wissen das als Psychologen natürlich, aber schön wäre es ja trotzdem, wenn die anderen...