

## **MFB News – Januar 2010**

### **Erfolg durch Kundenorientierung: Arbeiten Sie an der emotionalen Seite Ihrer Kundenbeziehungen**

Auch im neuen Jahr wird der Druck auf die Unternehmen weiter steigen, sich vom Wettbewerb zu unterscheiden. Die letzte Rezession hat die Kräfte stark zugunsten der Kunden verschoben. Der Kunde ist wieder König und möchte auch so behandelt werden. Fallende Margen und austauschbare Produkte machen es zudem immer schwieriger, über den Preis zu konkurrieren. 2010 wird daher das Jahr der Kundenorientierung werden. Nur wer es schafft, seine Organisation konsequent auf die Kundenwünsche auszurichten und die Kundenerwartungen in seinen Angeboten zu berücksichtigen, der wird Erfolg haben.

### **Die Erfahrung des Kunden bei den Kontakten mit Ihrem Unternehmen muss uneingeschränkt positiv und einzigartig sein**

Er darf diesen Mix aus positiven Emotionen, maßgeschneiderten Produkten und passenden Dienstleistungen von keinem Ihrer Konkurrenten erhalten. Alle Kontakte mit Ihnen müssen einfach ein gutes Gefühl hinterlassen. So geben Sie Ihrem Kunden einen überzeugenden Grund, nur bei Ihnen einzukaufen.

### **Arbeiten Sie an den Faktoren, die Ihren Kunden wichtig sind**

Für jedes Unternehmen, das sich zum Ziel setzt, kundenorientierter zu arbeiten, ist es absolut unerlässlich, von Anfang an seinen Stellenwert bei den Kunden zu kennen: Wie nehmen die Kunden die Produkte und Dienstleistungen Ihres Unternehmens wahr? Wie ist der Trend der Kundenzufriedenheit, wie bewerten die Kunden Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb?

Nur die Firmen, die ständig die Einschätzung ihrer Kunden zu Zufriedenheit, Qualität und Treue messen, können erfolgreich auf neue Entwicklungen reagieren.

### **Informationen sind nur wertvoll, wenn sie genutzt werden**

Die Verwendung des Kunden-Feedbacks und das Einbeziehen der Mitarbeiter in die Analyse dieser Daten schaffen Transparenz und Verständnis für die Notwendigkeit, in bestimmten Bereichen das Verhalten zu ändern. Sie dienen gleichzeitig als Basis, um Ihren Kundendienst systematisch zu verbessern und gute Kundenerfahrungen zu gewährleisten. Dabei ist das Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters erfolgsentscheidend.

Dies gilt auch für das Management. Nur darauf zu hoffen, dass die Mitarbeiter in diesem Change-Prozess mitziehen, genügt nicht. Entscheidend wird sein, dass die

Geschäftsleitung alle Mitarbeiter auf allen Unternehmensebenen aktiv am Prozess der systematischen Kundenorientierung beteiligt. Erfahrene unabhängige Resultants können Ihrem Unternehmen bei diesem Prozess wichtige Unterstützung leisten.

In bewegten Zeiten suchen Kunden nach vertrauensvollen Partnern, die verlässlich sind und ein sicheres Gefühl zurück lassen. Soll Ihr Unternehmen auch 2010 erfolgreich sein, dann müssen Sie für dieses sichere Gefühl sorgen. Erfahrene Berater können Ihr Management dabei unterstützen, die Treue Ihrer Kunden zu sichern.

### **MFB Resultants – Wir schaffen Resultate.**

**Kontaktadresse:**

MFB Resultants GmbH  
Luisenplatz 1  
65185 Wiesbaden

Telefon 0611 / 34 11 70

Fax 06 11/ 34 117 22

[kontakt@mfbrresultants.com](mailto:kontakt@mfbrresultants.com)

[www.mfbrresultants.com](http://www.mfbrresultants.com)