

MFB News – Mai 2010

Unternehmen verkaufen Vertrauen: Kundenbegeisterung durch starke Mitarbeiter

Der Kunde ist wieder König. Er erwartet, dass er mit seinen Bedürfnissen auf Verständnis und Hilfsbereitschaft stößt und seine Anliegen unbürokratisch und kompetent bearbeitet werden. Er möchte Ihnen vertrauen können. Vertrauen erfordert Ihre Zuwendung und Aufmerksamkeit. Enttäuschen Sie ihn, dann erschüttern Sie sein Vertrauen und er wendet sich einem anderen Partner zu.

Die wichtigste Vertrauensbrücke zu Ihren Kunden bilden Ihre Mitarbeiter. Aus Kundensicht arbeiten Ihre Mitarbeiter nicht für das Unternehmen; sie sind das Unternehmen. Jeder Kundenkontakt Ihrer Mitarbeiter entscheidet darüber, ob Ihr Unternehmen Kunden begeistert oder verprellt. Begeisterte Kunden sind in erster Linie nicht die Folge technologischer Innovationen. Man trifft sie vor allem dort, wo fachlich versierte und emotional hochkompetente Mitarbeiter arbeiten. Damit auch Ihre Kunden von Ihren Mitarbeitern begeistert sind, sollten Sie bei Ihrer Personalarbeit folgende Punkte beachten:

1. Stellen Sie sicher, dass Ihre Angestellten all das haben, was sie für ihren Job brauchen. Genauso wie Marktanforderungen und Kundenbedürfnisse Schwankungen unterliegen, so ändern sich auch die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter.
2. Kommunizieren Sie klare Zielvorgaben, verdeutlichen Sie die Werte und Ziele Ihres Unternehmens und definieren Sie, was Sie unter Erfolg verstehen. Ihre Angestellten können nur dann erfolgreich arbeiten, wenn Sie ihnen eindeutige und überprüfbare Ziele setzen.
3. Zeigen Sie Interesse an der Arbeit Ihrer Mitarbeiter und legen Sie Wert auf deren Rückmeldungen. Professionelle Mitarbeiterbefragungen helfen Ihnen Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen.
4. Sorgen Sie für kontinuierliche Entwicklungs- und Trainingsmaßnahmen. Mitarbeiter im Kundenkontakt brauchen besondere emotionale und psychologische Fähigkeiten. Erfolgreiche Profis sind Meister der Kommunikation, sie lösen Konflikte stets zur Zufriedenheit ihrer Unternehmen **und** ihrer Kunden.
5. Schaffen Sie verständliche und allgemein akzeptierte Entlohnungs- und Anreizsysteme. Auch hierzu ist es wichtig, die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter zu kennen. Belohnen Sie nicht nur erreichte Ziele, sondern auch hervorragende Anstrengungen. Solche Anerkennungen zeigen Ihren Mitarbeitern, dass es lohnend ist, sich auch für langfristige Ziele einzusetzen.
6. Engagieren Sie sich langfristig. Nichts enttäuscht Menschen mehr als kurzfristiger Aktionismus. Ihre Mitarbeiter werden sich nur dann mit voller Überzeugung und Begeisterung für Ihr Unternehmen einsetzen, wenn die Geschäftsführung sie konsequent unterstützt und ein stetes Interesse an ihrer Arbeit zeigt.

Es sind Ihre Mitarbeiter, die den Unterschied ausmachen. Sie sind der Schlüssel zu Ihrem Geschäftserfolg. Ihr Engagement, Feedback und Enthusiasmus entscheiden darüber, ob Ihre Kunden begeistert von Ihren Angeboten sind oder zur Konkurrenz überlaufen. Unabhängige Experten können Ihr Management dabei unterstützen, Ihre Mitarbeiter zu begeisterten und produktiven Repräsentanten Ihres Unternehmens zu machen. Firmen, die ihre Mitarbeiter konsequent unterstützen und ein stetes Interesse an Ihrer Arbeit zeigen, werden nicht nur ihre Kunden überzeugen. Ihnen wird es auch gelingen, im Wettbewerb um die besten Köpfe zu punkten.

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@mfresultants.com

www.mfresultants.com