



KUNDENBINDUNG: EINE FRAGE DER UNTERNEHMENSKULTUR

Sehr geehrte Damen und Herren,

Kunden sind heute anspruchsvoller, kritischer, wechsellibereiter und besser informiert als je zuvor. Und sie halten mit ihrer Meinung nicht hinter dem Berg. Die rasante Verbreitung sozialer Medien bietet zahlreiche Plattformen, um Erlebnisse im Umgang mit Unternehmen schnell und ungeschminkt publik zu machen. Das zeigt: Kunden haben mehr Macht denn je und sie nutzen sie verständlicherweise, um ihre Interessen durchzusetzen.

Kundentreue ist schon lange keine Selbstverständlichkeit mehr. Kundentreue basiert auf positiven Erfahrungen und der Überzeugung, einen professionellen und verlässlichen Partner gefunden zu haben. Das Schild „Wir sind serviceorientiert“ auf den Tresen zu stellen und nicht danach zu handeln, das kann verheerende Konsequenzen haben. Denn Ihre Produkte oder Dienstleistungen kann ein Kunde in den meisten Fällen auch beim Wettbewerber kaufen – und dabei ist der Preis nur ein Kriterium.

Wenn *Ihre* Mitarbeiter aber einen unschlagbaren Service bieten, wenn der Einkauf bei *Ihnen* zum Service-Erlebnis wird, dann kommt der Kunde immer wieder gerne zu *Ihnen* zurück.

Kundenorientierung ist vor allem eine Frage der Unternehmenskultur. Herausragender Kundenservice unterscheidet Sie erfolgreich von Ihren Mitbewerbern. Er führt zur Begeisterung der Kunden und Mitarbeiter und damit zu mehr Umsatz.

Kundenservice ist eine Geisteshaltung. Es ist die Fähigkeit jedes einzelnen Mitarbeiters, sich in den Kunden hineinzusetzen und ihn, seine Interessen und Bedürfnisse zu verstehen und professionell zu bedienen. Diese Servicekompetenz spricht sich schnell herum und hilft Ihnen, neue Kunden zu gewinnen.

Entscheidend sind daher das Wissen, das Können und die Einstellung Ihrer Mitarbeiter, ganz besonders derjenigen mit Kundenkontakt. Ihre Mitarbeiter sind es, die den Einkauf Ihrer Kunden zu einem negativen oder aber zu einem positiven Erlebnis machen. Sind sie selbstbewusst, höflich und engagiert, dann strahlt die Zufriedenheit des Kunden auch auf sie zurück. Denn nichts ist motivierender für den Arbeitsalltag als ein zufriedener, begeisterter Kunde. Wenn Sie wollen, dass der Kunde wiederkommt, dann sollten Sie Ihre Mitarbeiter zu Top-Service-Fachkräften entwickeln.

Wie steht es um die Servicequalitäten Ihrer Mitarbeiter? Hinterlassen sie beim ersten Kontakt einen guten Eindruck bei Ihrem Kunden? Sind sie darin geschult, diesen ersten Eindruck positiv zu beeinflussen? Sind sie in der Lage, eine vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen? Verfügen sie über Deeskalationsstrategien für schwierige Reklamationsgespräche? Sind sie darauf vorbereitet, auf unterschiedliche Kundentypen mit spezifischen Gesprächsstrategien zu reagieren?

Haben Sie die Servicelücken bei Ihren Mitarbeitern erkannt, dann ist es notwendig, deren Kompetenzen individuell zu fördern und weiterzubilden. Die Vertriebsexperten von MFB Resultants verfügen über die Erfahrung und Expertise, um genau diese Lücken zu schließen und Ihre Mitarbeiter zu Top-Servicekräften auszubilden.

Sind Sie an weiterführenden Informationen interessiert? Wir freuen uns über Ihre [Anfrage per E-Mail](#) oder telefonisch unter +49 611 34 11 78 50.