

Kunden lieben echte Dienstleister

„Alles, was Ihre Beziehung zu einem Ihrer Kunden festigt, erhöht die Umsätze, die Sie mit ihm erzielen.“ (Michael Taylor) So einfach – oder doch so kompliziert. Denn: Der Blick zum Kunden ist immer ein Blick in den Rückspiegel. Nur – wenn Sie in den Rückspiegel schauen, sehen Sie nicht wohin Sie fahren. Die Kunst besteht darin, gemeinsam mit dem Kunden auf die vor Ihnen liegende Straße zu sehen. Nur so können Sie sicher sein, dass Sie und Ihr Kunde wissen, wohin sie wollen und ob die Straße die richtige ist.

Eigentlich ganz einfach ...

Mit dem Kunden zu sehen bedeutet, den Dienst am Kunden ernst zu nehmen und sich als echter Dienstleister zu verstehen. Dienst zu leisten erfordert, sich zurück zu nehmen und dem Kunden Raum zu lassen und ihn nicht zu bedrängen. Wer wirklich dient, der

- hört zu und redet wenig
- stellt die richtigen Fragen
- bietet Lösungen für die Probleme des Kunden
- sieht den Kunden als Partner
- ist Experte auf seinem Gebiet
- lernt ständig dazu
- gesteht Fehler ein
- hält sich zurück.

Gerade der Mittelstand hat hier gute Karten. Durch eine überschaubare Unternehmensgröße sind Prozesse und Abläufe transparent und können fast „individuell“ für den Kunden gestaltet werden. Sich auf den Kunden einzustellen fällt dem Mittelstand leichter wie vielen Großunternehmen, die oft zwangsläufig schwerfällig reagieren. Wie ein Tanker, der einen Wendekreis von mehreren Kilometern hat im Vergleich zu einem Schnellboot, das jede Boje spielend umrunden kann.

Dienstleistung im Netzwerk: die Zukunft

Umfassende Dienstleistung ist in Netzwerken noch leichter. Denn der Kunde ist es leid, für eine Problemlösung zu verschiedenen Anbietern rennen zu müssen und sein Anliegen stets von neuem vorzubringen. Wer eine Serverbasierte CRM-Lösung sucht, der möchte nicht zum PC-Händler wegen der Hardware, zum Netzwerkspezialisten wegen der internen Vernetzung oder zum Telekommunikationsanbieter wegen der mobilen Endgeräte und deren Integration gehen. Und wenn etwas schief läuft, dann war es immer der andere!

Ein professionelles Netzwerk von Dienstleistern hat für den Kunden einen Ansprechpartner, aber viele Problemlöser, die die Lösung für den Kunden 100%ig machen und dem Kunden einen Service bieten (ihm dienen!), der ihm erlaubt, sich um sein eigentliches Business zu kümmern.

Loslassen – der größte Dienst am Kunden

„Die größte Schwierigkeit der Welt besteht nicht darin, Leute dazu zu bewegen, neue Ideen anzunehmen, sondern alte zu vergessen.“ (John Maynard Keynes). Welche Ideen müssen Sie loslassen, damit Sie gemeinsam mit Ihren Kunden die Straße wahrnehmen können, die zu Ihrem (gemeinsamen) Dienstleistungs-Erfolg führt.