

Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

Kundenbegeisterung ist oft ein gern genutztes Schlagwort, das sehr überzeugend klingt. Kundenbegeisterung von alleine funktioniert allerdings nicht, sie muss gelebt werden. Und wer soll eigentlich Kunden begeistern? Es sind die Mitarbeiter. Denn eine Kundenbegeisterung ist nur mit begeisterten Mitarbeitern zu erzielen. Damit Mitarbeiter die Kundenbegeisterung im täglichen Handeln tatsächlich leben, bedarf es immer wieder umfangreicher Informationen und Erläuterung von Zusammenhängen. Nur so ist gewährleistet, dass Kundenbegeisterung verstanden und konsequent beibehalten wird.

Die Unternehmenskultur stärken



Der jährliche Infotag informiert, erklärt und stärkt so die Unternehmenskultur.

Foto: Coplaning

Ein- bis zweimal im Jahr werden bei uns alle Mitarbeiter zusammengerufen. Es geht in erster Linie darum, die Mitarbeiter umfassend über das Gestrige, das Heute und vor allem die Zukunft zu informieren. An diesem Tag ist die Montage geschlossen, Kunden werden dennoch im außen stehenden Wintergarten beraten. Der überaus positive Effekt dieses sogenannten Infotages übersteigt die damit verbundenen Kosten (Löhne, Ertragsausfall, ...) um ein Vielfaches. Denn am Ende des Tages sind alle Mitarbeiter nicht nur bestens informiert, jeder weiß auch wo es langgeht und wo seine Verantwortung liegt. Dieser Tag kann übrigens zu jedem Zeitpunkt stattfinden, so organisieren wir unseren Infotag immer direkt nach den Winter- und Sommerferien.

Die Mitarbeiter mitnehmen

Der Grund, warum viele Maßnahmen, die Unternehmen gerne umsetzen möchten, bereits im Ansatz scheitern, ist in erster Linie auf ein Kommunikationsproblem zurückzuführen. Gesagt heißt noch nicht gehört, gehört heißt noch nicht verstanden, verstanden heißt noch nicht einverstanden, einverstanden heißt noch nicht umgesetzt und umgesetzt heißt noch nicht beibehalten. Oft

werden leider einfach Dinge gesagt »das machen wir jetzt soundso«. Doch woher sollen Mitarbeiter wissen, was genau damit gemeint ist, warum das notwendig ist und was wiederum davon abhängt. Die Folge, Veränderungen finden nicht statt, es bleibt alles beim Alten und der Chef ist verärgert. Viel wichtiger ist es, Mitarbeiter auf die Reise mitzunehmen, ihnen nicht nur Anweisungen zu geben sondern sie auch fragen, ob sie den Sinn

verstanden und damit einverstanden sind. In einer offenen Diskussion werden dazu immer wieder Themen neu beleuchtet und offene Fragen beantwortet. Das Einverständnis sichern wir uns unter anderem durch eine an den Infotag anschließende Mitarbeiterbefragung ab, in der jeder anonym und frei seine Meinung zu vielen Themengebieten äußern kann. Um Mitarbeiter auf den künftigen Weg einzuschwören, benöti-

gen sie transparente Informationen und Einblicke in die Unternehmenszahlen. Das erhöht nicht nur das Vertrauen, Mitarbeiter identifizieren sich so auch viel mehr mit dem Unternehmen. Selbstverständlich werden auch unangenehme und weniger erfreuliche Dinge angesprochen, wie z.B. Krankentage. Diese Themen müssen angesprochen werden, damit sie sich schnell wieder in die gewünschte Richtung entwickeln. So werden beispielsweise seit Anfang des Jahres wieder interne Rückenschulungen für Monteure und Büromitarbeiter angeboten.

Unternehmenskultur ist das Fundament

Darüber hinaus werden neue Mitarbeiter vorgestellt, damit nicht nur die direkten Kollegen, sondern auch die restlichen Mitarbeiter ihre neuen Kollegen kennenlernen. Alle diese Themen und Maßnahmen sind sehr wichtig für die gesamte Unternehmenskultur. Letztere drückt sich im Motto »Kultur schlägt Strategie« aus. Wenn alle Mitarbeiter für die Unternehmensphilosophie einstehen, jeder seine Verantwortung übernimmt und untereinander im Kollegenkreis einen wertorientierten Umgang pflegen, ist eine positive Unternehmenskultur, in der Mitarbeiter sehr gerne arbeiten und sich einbringen, unausweichlich. Diese Unternehmenskultur lebt die Strategie, z.B. der Kundenbegeisterung, von ganz alleine.

Wie wir unsere Unternehmenskultur aufgebaut haben und tagtäglich pflegen sowie viele weitere Erfolgsrezepte sind authentischer und praktischer Inhalt der Erfolgsseminare und können live bei einer detaillierten Betriebsbesichtigung erlebt werden. Die aktuellen Seminartermine für das zweite Halbjahr 2015 zum Thema »Kundenbegeisterung im Handwerk« stehen aktuell auf www.denkhouse.com.

Der Autor, Günter Schmitz, ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, einem großen Bauelemente-Handelsunternehmen in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter.

Weitere Informationen unter www.coplaning.lu

Die neuen Seminartermine

- Unternehmer-Seminar „Kundenbegeisterung als Erfolgsstrategie im Handwerk für mehr Erfolg und Freude an der Arbeit“: 28./29.09., 26./27.11.2015
- Verkäufer-Seminar „Mit System und Begeisterung mehr verkaufen – höhere Abschluss- und Weiterempfehlungsquoten“: 12./13.10., 30.11./1.12.2015
- Monteur-Seminar „Mit Auftreten und Organisation begeistern – so werden Monteure zu wahren Verkäufern“: 9.10., 4.12.2015