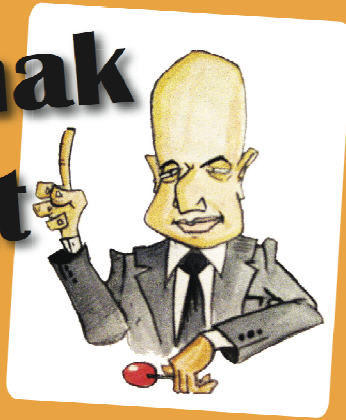


Coachak meint

...



Coaches.at - Newsletter 3. Quartal 2011



**Wer stört?
Natürlich ein Kunde!**

Coachak-Kommentar

Also, wenn ich mir über meine Ruhestörer Nr. 1 Gedanken machen soll, dann liegt das schnell auf der Hand: das sind eindeutig die Kunden! Erst an der zweiten Stelle stehen meine Mitarbeiter. Dieses ganze Getue um Kundenfreundlichkeit und so, das halte ich für total übertrieben. Kunden sollen einfach kaufen und sonst nichts! In unserem Falle heißt das: das tun, was wir wollen!

Ich kann das wirklich verstehen, dass immer mehr große Unternehmen (z. B.: Banken, Post- und Paketdienstleister, Telekommunikationsfirmen etc.) es ihren Kunden nicht mehr ermöglichen, auf einfache Weise mit ihnen in Kontakt zu treten: sie können ja eine Mail – selbstverständlich an eine anonyme Stelle, nicht an eine konkrete Person(!) - senden oder die Tortur des Wartens in einer ausgelagerten „Hotline“ auf sich nehmen.

Das Wort „Hotline“ steht ja schließlich für „Heißlaufen“ und nicht für schnellen Service. Das Missverständnis, dass die Hotline einem schnell helfen soll, hat sich vor Jahren eingeschlichen und ist nicht mehr wegzubekommen. Ja, sie sind schon eigenartig, diese Kunden oder auch Kund/innen – man muss ja heute auf alles aufpassen, was man sagt oder schreibt.

Es liegt also nahe, den Kundenkontakt zu automatisieren, denn das erleichtert das Leben im Büro immens! Wenn die Kundenanrufe überhandnehmen, dann gilt es, Wege zu finden, diese einzudämmen. Am Telefon Fragen beantwortet bekommen und Auskünfte zu erhalten, das ist etwas aus dem vorigen Jahrhundert!

Dafür haben wir keine Kapazitäten mehr, schließlich müssen wir uns um uns, unsere Organisation und unsere Abläufe kümmern. Prozesse gehen vor Kunden, das sind die Prioritäten von heute! *(Gott sei Dank wieder, denn meine waren es schon immer!)*

O.k., A-Kunden brauchen wir schon, da müssen wir uns ab und zu ins Zeug legen. Aber die B- und die C-Kunden, die sollen ihre Anliegen selber bearbeiten. Womit mein Tag wieder gerettet ist!

Entzückend, Baby.

