

DER KUNDENSERVICE IST WIE EIN TANZ

Warum eine positive Einstellung der Mitarbeiter den Rhythmus bestimmt

Wenn es um Kundenservice geht, denken viele zunächst an die Qualität des Produkts oder der Dienstleistung, die schnelle Lieferung oder das einfache Bestellverfahren. Doch der Kundenservice ist viel mehr als das. Es ist das Gesamterlebnis, das ein Kunde mit einem Unternehmen hat – von dem Moment an, an dem er die Webseite besucht, bis hin zur Interaktion mit Mitarbeitern. Und wie bei einem Tanz hängt der Erfolg des Kundenservice davon ab, ob alle Beteiligten in einem harmonischen Tanzfluss sind.

Die Einstellung und Haltung der Mitarbeiter spielen hierbei eine entscheidende Rolle. Sie bestimmen Rhythmus und Ton für den Bereich der Kundenbetreuung. Wenn Mitarbeiter eine positive Einstellung haben, strahlen sie das



©Pexels

auf die Kunden aus. Kunden fühlen sich willkommen und geschätzt, haben ein zufriedenstellendes Erlebnis und kommen gerne wieder – vergleichbar mit professionellen Tänzern, die durch ihre Haltung und ihren Ausdruck die eigene Energie und Freude auf ihr Publikum übertragen. Wenn jedoch Mitarbeiter eine negative Einstellung haben, kann das schnell zu einem Misserfolg und Frustration bei Kunden führen. Die Einstellung der Mitarbeiter im Servicebereich birgt also sowohl Chancen als auch Risiken. Hier sind einige Beispiele:

Chancen

- ▶ Durch die positive Einstellung eines Mitarbeiters wirken Gespräche freundlich, hilfsbereit und lösungsorientiert. Eine positiv aufgeladene Gesprächsatmosphäre kompensiert mitunter fachliche oder prozessuale Defizite.
- ▶ Kunden behalten hervorragende Serviceerfahrung in Erinnerung und sind eher geneigt, erneut bei einem Unternehmen einzukaufen.
- ▶ Kunden, die eine gute Serviceerfahrung machen, sprechen oft positiv über das Unternehmen und empfehlen es weiter, was zu positiver Mund-zu-Mund Propaganda führt.

Risiken

- ▶ Eine negative Einstellung von Mitarbeitern gegenüber Kunden ist spürbar. Der Kunde fühlt sich überflüssig und bemerkt, dass keine Energie in die Lösung seines Problems investiert wird.
- ▶ Unzufriedene Kunden neigen eher dazu, das Unternehmen zu verlassen und möglicherweise negative Bewertungen im Internet zu hinterlassen.
- ▶ Negative Bewertungen und schlechte Kundenerfahrungen beeinträchtigen das Image eines Unternehmens und verringern das Vertrauen potenzieller Kunden.



© Pexels

Es ist folglich wichtig, dass Unternehmen die Chancen und Risiken im Zusammenhang mit der Einstellung ihrer Mitarbeiter kennen. Serviceorganisationen sollten Maßnahmen ergreifen, um die Chancen zu maximieren und die Risiken zu minimieren. Eine positive Einstellung gegenüber Kunden beinhaltet, dass Mitarbeiter bereit sind, auch mal die sogenannte Extrameile zu gehen, um den Kunden zufriedenzustellen. Sie sind freundlich, aufmerksam und hören zu, um die Bedürfnisse und Anliegen der Kunden zu verstehen. Sie sehen jedes Problem als Chance, den Kunden besser kennenzulernen und die Kundenbeziehung zu stärken. Mit anderen Worten: Sie tanzen im Dreivierteltakt mit den Kunden.

Wie lässt sich eine positive Einstellung bei Mitarbeitern erreichen?

Es gibt keine ganz einfache Antwort darauf, jedoch beginnt es grundsätzlich damit, dass das Management bzw. die Führungskräfte mit gutem Beispiel vorangehen. Wenn die Leitungsebene eine positive Einstellung hat und die Mitarbeiter respektvoll und wertschätzend behandelt, wird sich das auf das gesamte Unternehmen auswirken. Die Wahrnehmung der Belegschaft ist entscheidend. Lästereien beispielsweise oder negative Wortbeiträge an der Kaffeemaschine müssen für Führungskräfte ein absolutes Tabu sein. Wenn Mitarbeiter eine positive Einstellung gegenüber Kunden

Wie bei einem Tanz hängt der Erfolg des Kundenservice davon ab, ob alle Beteiligten in einem harmonischen Tanzfluss sind.

haben sollen, ist es notwendig, dass die Führungskräfte eine entsprechende Vorbildfunktion übernehmen. Wenn die Führungskräfte selbst eine positive Einstellung gegenüber Kunden haben und sich um deren Bedürfnisse kümmern, kann dies auf die Mitarbeiter abstrahlen und sie dazu motivieren, dasselbe zu tun. Positives Klima überträgt sich auf Mitarbeiter und wird von ihnen an die Kunden weitergegeben. Im Umkehrschluss, wenn Führungskräfte eine negative Einstellung haben, wird sich dies auf die Einstellung der Mitarbeiter auswirken und zu einer Abnahme der Servicequalität führen.

Insbesondere die Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt sollten stolz darauf sein können, für das Unternehmen zu arbeiten, und sich bemühen, das Unternehmen positiv zu repräsentieren. Eine positive Einstellung kann dazu beitragen, dass Kunden das Unternehmen als vertrauenswürdig und professionell wahrnehmen. Wenn Mitarbeiter beispielsweise in Entscheidungen und Prozesse des Unternehmens einbezogen werden, fühlen sie sich wertgeschätzt und respektiert.

Hier sind einige Möglichkeiten, wie sich Mitarbeiter mehr einbeziehen lassen:

- ▶ **Regelmäßige Meetings:** Planen Sie regelmäßige Meetings mit Ihren Mitarbeitern, um über aktuelle Themen, Herausforderungen, Erfolge oder Ergebnisse des Teams zu sprechen. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter ihre Meinungen und Ideen teilen und diskutieren Sie mögliche Lösungen stets gemeinsam.
- ▶ **Arbeitsgruppen:** Bilden Sie Arbeitsgruppen, um spezifische Themen oder Projekte zu bearbeiten. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter die Leitung übernehmen und Entscheidungen treffen. Durch die Zusammenarbeit können neue Perspektiven und Ideen entstehen, die den Erfolg des Projekts fördern.



- ► Feedback und Umfragen: Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, Feedback zu geben und Meinungen durch Umfragen einzuholen. Dies kann Ihnen helfen, Prozesse und Entscheidungen zu optimieren und gezielter auf die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter einzugehen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der richtigen Einstellung von Mitarbeitern ist die Fähigkeit, Empathie zu zeigen. Mitarbeiter sollten befähigt sein, sich in die Lage der Kunden zu versetzen und deren Bedürfnisse und Anforderungen

Wenn Mitarbeiter in Entscheidungen und Prozesse des Unternehmens einbezogen werden, fühlen sie sich wertgeschätzt und respektiert.

zu verstehen. Der empathische Umgang mit Kunden wird dazu beitragen, dass Kunden sich besser verstanden und wertgeschätzt fühlen. Darüber hinaus sollten Mitarbeiter in Serviceorganisationen dahingehend qualifiziert sein, mit schwierigen Kunden umgehen zu können. Es ist unvermeidlich, dass es Kunden gibt, die unzufrieden sind oder Probleme haben. Mitarbeiter sollten derartige Situationen bewältigen und Kundenbedürfnisse erfüllen können, auch wenn dies bedeutet, dass sie mal über ihre normalen Aufgaben hinausgehen müssen.

Drei Anregungen, wie sich die Empathie von Mitarbeitern fördern lässt:

- Schulungen und Fortbildungen: Bieten Sie Schulungen und Fortbildungen an, um das Wissen und die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter zu erweitern. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter die Themen wählen, die sie interessieren und bei denen sie sich verbessern möchten.
- Offene Kommunikation: Schaffen Sie eine offene Kommunikationskultur, in der Ihre Mitarbeiter sich frei äußern können. Regelmäßiges Feedback und Anerkennung können dazu beitragen, das Vertrauen und die Motivation von Mitarbeitern zu erhöhen.
- Feedback und Anerkennung: Führen Sie ein Feedback-System ein, das es Kunden ermöglicht, ihre Erfahrungen mit dem Unternehmen und seinen Mitarbeitern zu teilen. Mitarbeiter, die positive Rückmeldungen von Kunden erhalten, fühlen sich oft motivierter und stolzer auf ihre Arbeit. Erschaffen Sie eine „Angeberwand“, um Rückmeldungen von Kunden zu zeigen.

Auch die Arbeitsumgebung trägt dazu bei, dass Mitarbeiter motivierter und zufriedener sind. Unternehmen sollten dafür sorgen, dass Mitarbeiter in einer angenehmen Umgebung wirken können, die ihre Motivation und Produktivität fördert. Eine motivierende Arbeitsumgebung kann geschaffen werden, indem man verschiedene Faktoren berücksichtigt. Hier sind einige Maßnahmen, die dazu beitragen können:

- Klare Ziele und Erwartungen: Mitarbeiter müssen wissen, was von ihnen erwartet wird und welche Ziele sie warum erreichen sollen. Klare Zielsetzungen geben Mit-

ÜBER ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR



ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützt sie bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden. Die ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH wurde 2021 zum Top-Consultant gekürt und zählt damit zu den besten Mittelstandsberatern Deutschlands. Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! Wir verstehen die Anforderungen der Endkunden und nutzen sie als wesentliche Treiber, um wertschöpfende Serviceprozesse zu gestalten.

In unserem Podcast *How to customer* reden wir basierend auf persönlichen Erlebnissen darüber, warum manche Unternehmen offenbar weniger Wert auf gute Kundenbetreuung legen und andere positiv aus der Masse herausstechen. Hören Sie rein und abonnieren Sie den Podcast unter www.howtocustomer.de, um keine Folge zu verpassen!



Sandra Gnoth & Roland Schmidkunz
Geschäftsführer der
Zeitgeist Beratungsmanufaktur GmbH

© Zeitgeist

arbeitern ein Gefühl von Bedeutung und Sinnhaftigkeit ihrer Arbeit.

- ▶ **Flexibilität:** Flexibilität bei Arbeitszeiten und -orten kann dazu beitragen, dass Mitarbeiter ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Arbeit und Privatleben haben und sich weniger gestresst fühlen.
- ▶ **Teamwork und Zusammenhalt:** Eine positive Teamdynamik und ein Gefühl des Zusammenhalts können dazu beitragen, dass Mitarbeiter sich wohlfühlen und motiviert bleiben.

Von der Theorie zur Praxis: Notwendige Aktivitäten für eine positive Einstellung der Mitarbeiter in Serviceorganisationen

Die Bedeutung der richtigen Einstellung der Mitarbeiter in Serviceorganisationen ist ein Thema, das viele Aspekte beinhaltet. Wie in diesem Artikel beschrieben wurde, ist eine positive Einstellung der Mitarbeiter gegenüber Kunden entscheidend für den Erfolg des Unternehmens und die Zufriedenheit der Kunden. Um diese positive Einstellung zu fördern, müssen Unternehmen gezielte Maßnahmen ergreifen. Die ersten Schritte, die eine Serviceorganisation initiieren sollte, um in die positive Einstellung seiner Mitarbeiter zu investieren, könnten folgende sein:

1. **Analyse der aktuellen Situation:** Das Team sollte die aktuelle Situation hinsichtlich der Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenorientierung und Servicequalität analysieren. Hierbei kann beispielsweise ein Audit in Form eines eigenland® Workshops hilfreich sein.
2. **Definition von Zielen:** Auf Basis der Analyse sollte das Team klare Zielzustände definieren, die es erreichen


möchte. Hierbei sollten die Ziele für alle Beteiligten motivierend und realistisch sein.

3. **Erstellung eines Maßnahmenplans:** Um die definierten Ziele zu erreichen, sollte das Team sich einen Maßnahmenplan ableiten. Hierbei sollten die zu ergreifenden Maßnahmen priorisiert und zeitlich geplant werden.

Indem die Serviceorganisation diese Schritte umsetzt, kann sie konsequent und ergebnisorientiert in die positive Einstellung ihrer Mitarbeiter investieren und sicherstellen, dass diese motiviert und kundenorientiert werden bzw. bleiben.

Insgesamt ist der Kundenservice also wie ein Tanz, der auf einer positiven Einstellung der Mitarbeiter basiert. Die Unternehmen, die Schrittfolge, Rhythmus und Atmosphäre richtig treffen, werden eine starke Kundenbindung aufbauen und sich von der Konkurrenz abheben. Wird jedoch der Tanzflow verfehlt, werden Kunden sich entfremden und möglicherweise zu Mitbewerbern wechseln. Das Gesamterlebnis, das Kunden geboten wird, ist ein wichtiger Faktor für unternehmerischen Erfolg, und eine positive Einstellung der eigenen Mitarbeiter ist der Schlüssel dazu.

AUTOREN: SANDRA GNOTH, ROLAND SCHMIDKUNZ
GESCHÄFTSFÜHRER DER
ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR GMBH

 www.zeitgeist-manufaktur.com