

# ZT WIRTSCHAFT

## Die Berge der Überwindung meistern – Aufbruch ins Erfolgsland!

Viele Unternehmen befinden sich in den Marterbergen, stecken täglich zwischen Preiskampf und Wettbewerbsdruck fest. Die Nebelschleier des herkömmlichen Vorgehens verhindern den Weitblick. Bewaffnet mit einer Profi-Ausrüstung erklimmen Unternehmer trotzdem Jahr für Jahr und Tag für Tag tapfer einen Mount Marter nach dem nächsten. Schwer vorstellbar, dass es hinter den Bergen auch noch etwas anderes gibt. Auf der Reise dorthin begleitet Sie Ralf R. Strupat.



Jenseits jener Marterberge liegt ein Fluss, der Im-Fluss, mit reizvollen Orten in der näheren Umgebung, die einen Ausflug wert sind: Orte wie Selbstverwirklichung, Entspannung, Freudenheim, Vertrauen. Es gibt Berge der Herausforderung, Städte wie Seinschein-City, Lustheim und Bad Umbruch, und da gibt es ein großes Meer mit vielen Inseln wie der Gewinninsel, der Erfolgsinsel, der Mywayinsel und der Rückzugsinsel ...

### Ach, du dickes Ei!

Der verkaufsoffene Sonntag sollte für das Lederwarengeschäft etwas ganz Besonderes werden. Denn das Unternehmen feierte in diesem Jahr sein 25-jähriges Beste-

hen. In lokalen Tageszeitungen schaltete der Inhaber Anzeigen mit folgendem Wortlaut: „Wir feiern Jubiläum! Wer am Sonntag zu uns ins Geschäft kommt, in diesem Jahr seinen 25. Geburtstag feiert und dies durch Vorlage seines Personalausweises belegt, erhält von uns eine Blumengeschenkt.“ Der Erfolg der Aktion blieb aus. Nur ganz wenige Geburtstagskinder kamen, um „ihre“ Blume abzuholen. Bei näherer Betrachtung überrascht es nicht, dass die Aktion ein Flop wurde. Der Geschäftsinhaber hatte so ziemlich alles falsch gemacht, was man nur falsch machen konnte: Er hatte zu hohe Hürden aufgebaut. Und der Kreis der Empfänger war im Hinblick auf geplante Zusatzverkäufe oder die langfristige Gewinnung neuer

Interessenten viel zu klein. Die Aktion entsprang wohl dem verzweifelten Versuch, die Marterberge mit einem halbherzigen Fallschirmabsprung zu verlassen, wobei sich der Fallschirm aber leider in einer Gletscherspalte verfang. Wie hätte es der Lederwarenhändler besser machen können? Ganz sicher geht es nicht darum, am Jubiläumstag hochwertige Verkaufsware im Wert eines zwei- oder dreistelligen Euro-Betrages zu verschenken. Eine Blume als Geschenk war schon in Ordnung.

Aber geschickter wäre es gewesen, in der Anzeige nicht schon im Voraus zu verraten, was die Besucher im Geschäft am verkaufsoffenen Tag bekommen werden. Menschen sind von Natur aus neugierig. Mit einer toll aufgemachten und geschickt angekündigten „Überraschung“ kann man beinahe jeden ködern. Dabei kommt es gar nicht darauf an, dass es sich um ein teures Geschenk handelt. Es kann auch eine Kleinigkeit sein – Hauptsache, sie wird richtig inszeniert und dem Kunden mit der entsprechenden Aufmerksamkeit und Herzlichkeit übergeben, sodass er sich persönlich angesprochen fühlt.

### Begeisterung wecken – zum bunten Ei werden

Nicht nur im Falle des Ledergeschäftes zwingen Unternehmen ihre Kunden ständig, wider Willen in den Marterbergen herumzukraxeln. Nein, es macht wirklich keinen Spaß, Kunde in Deutschland zu sein:

– Kunden werden oft gar nicht wahrgenommen, manchmal

nicht einmal angeschaut oder nur angemuffelt.

- Freundlichkeit ist ein Wort, dessen Bedeutung man am besten im Fremdwörterlexikon nachschlägt.
- In allen Verbraucher- und Supermärkten muss man sich als zahlender Kunde in lange Kassenschlangen einreihen und froh sein, wenn man nach 20 Minuten Wartezeit endlich bezahlen „darf“.
- Das Personal – im Handel wie auch im Dienstleistungsbereich, in der Industrie wie auch im Handwerk – ist oft inkompetent und schlecht informiert.
- Die meisten technischen Geräte und deren Bedienungsanleitungen sind Bücher mit sieben Siegeln. Jeder arbeitet so vor sich hin, und das Einzige, was dabei immer wieder hartnäckig stört, ist der Kunde. Die Liste ließe sich beliebig fortsetzen, doch belassen wir es dabei. Der Dienst am Kunden ist mittlerweile so unter aller Kritik, dass der Einzelne schon gar nichts mehr erwartet. Und das gilt für

ANZEIGE

www.sds-meisterschulung.de  
berufsbegleitende  
Meisterprüfungsvorbereitung  
Fon: 08083 613  
mail: info@sds-meisterschulung.de

Konzerne genauso wie für mittelständische und kleine Unternehmen. Als Kunden sind wir heute alle satt. Wir duschen mit lauwarmem Trinkwasser, nahezu jeder 18-Jährige hat ein eigenes Auto, jedes 12-jährige Kind ein eigenes Handy, und unsere Schränke

### ZT Buchvorstellung

#### Das bunte Ei

Mit Kundenbegeisterung gewinnen

Ralf R. Strupat  
Orell Füssli Verlag  
240 Seiten, gebunden  
ISBN 978-3-280-05265-5  
www.dasbunteei.de



und Wohnungen sind vollgestopft mit 50 Jahren Wohlstandsprodukten. Experten behaupten sogar, gesättigte Konsumenten knauserten und sparten bewusst bei Waren, um sich mehr Dienstleistungen gönnen zu können, weil sie denen einen größeren Wert bei der Erhöhung ihrer Lebensqualität beimessen. Das ist leicht nachzuvollziehen: Service und Dienstleistungen haben im Gegensatz zu Waren einen Erlebnischarakter – und genau dieser ist es, nach dem gesättigte Konsumenten gieren! Es reicht heute nicht mehr aus, dass der Kunde das gewünschte Produkt erhält; entscheidend ist vielmehr, wie er es erhält. Ein Unternehmen, das es schafft, Begeisterung zu wecken, erscheint den Kunden angenehm auffallend anders als alle anderen – mit anderen Worten: Es wird zum bunten Ei, das aus der Masse der einheitlich norm-weißen Eier herausragt.

### Die Sümpfe der Trägheit überwinden – Energiefresser beseitigen

Viele Unternehmen haben heute zu viele Baustellen gleichzeitig: Da werden Dut-

zende von Projekten initiiert, aber oft zu keinem befriedigenden Abschluss gebracht. Nach anfänglicher Euphorie versanden die Projekte oder verlieren sich in Meinungsverschiedenheiten und gegenseitigen Schuldzuweisungen. Außerdem gibt es Verfahrensanweisungen, Handbücher, Prozessbeschreibungen und einen ganzen Haufen weiterer überflüssiger Bürokratie in den Unternehmen, der Arbeitszeit und Aufmerksamkeit frisst und den Blick gefangen hält. Zusätzlich zu den beruflichen Baustellen kommen noch all die privaten Baustellen hinzu, mit denen jeder beschäftigt ist: Wer privat oder im Unternehmen zig unerledigte Dinge mit sich herumträgt, hat keinen Antrieb und keine Energie mehr, sich für Kundenbegeisterung zu engagieren! Mein Tipp: Schreiben Sie alle unerledigten Dinge auf, die Sie gegenwärtig mit sich herumtragen – wirklich alle, private genauso wie berufliche! Das Reinigende ist das Aufschreiben: Es entlastet die Seele, weil man nun nichts mehr zu verdrängen braucht. Dann gehen Sie die Liste Punkt für

Fortsetzung auf Seite 10 ZT

