



Right Path

Keep smiling und wehret der Kundenfeindlichkeit!

Ich weiss nicht, liegt es am Herbst, am Mond, an den Sternen, an der Midlifecrisis oder an mir selbst. In letzter Zeit werde ich immer öfter unfreundlich und wirsch abgefertigt.

Da läuft was falsch

Leeres Restaurant, unterbeschäftigter Kellner. Kurz nachdem dieser uns die Getränke serviert hat, fragten wir freundlich, ob wir den Tisch wechseln dürften, damit unsere Tochter näher an der Spieldecke sein kann. Die Antwort war ein gerade noch verkniffenes Augenrollen, tiefes Durchatmen und dann folgte knapp zwischen den Zähnen die Antwort, ja das wäre möglich (nonverbal: wenn es unbedingt sein muss). Die Gläser haben wir selbst rüber getragen. Von Hilfsbereitschaft, Kundendienst und Freundlichkeit keine Spur.

Anderes Beispiel. Ich meldete einen unüblichen Schaden an einem Haushaltsapparat. Auf meine Anfrage beim Lieferanten wegen Schadenersatz rief mich

seine Angestellte zurück. Nachdem sie mich kurz über den Sachverhalt aufklärte, kam die schnippische Ansage, das sei halt so, da könne man nichts machen und eine Rückerstattung komme schon gar nicht in Frage. Ich hätte die Antwort sogar fast noch akzeptieren können, wäre sie in einem anderen Tonfall formuliert worden.

Und noch eine dritte Geschichte kann ich mir nicht verkneifen. Ich rufe in einem Schweizer Gasthaus an, erkundige mich, ob kurzfristig ein Zimmer frei sei. O-Ton Gastgeberin: «Nein. Alles voll!» Sie schnauzt mich nahezu an, sodass ich mich fast entschuldige, überhaupt angerufen zu haben. Ich werde mich hüten, so etwas Unverschämtes nochmals zu tun.

Was läuft genau falsch?

Möglicherweise traf ich hier auf drei sehr gestresste Menschen, was die Sache etwas plausibilisieren würde. Leider könnte ich noch ein paar weitere Beispiele anfügen und frage mich,

wo der anständige respektvolle Umgangston geblieben ist. Hat jemand ohne mein Wissen Kundenfreundlichkeit gegen Kundenfeindlichkeit getauscht? Oder ist diese im Zeitalter Online und Digitalisierung nicht mehr von Nöten? Dabei geht es nicht mal um Kundenfreundlichkeit im Sinne von Qualitätsmanagement, sondern lediglich um einen akkuraten zwischenmenschlichen Umgang. In solchen Fällen denke ich tatsächlich, Roboter könnten das besser. Diese könnte man zumindest auf freundlich programmieren.

Wie fühlt sich der Andere?

Wie reagieren Sie, wenn ein Patient einen besonderen Wunsch äussert oder sich über etwas beschwert? Der soll sich mal bitte nicht so anstellen? Das haben Sie immer schon so gemacht? Wie fühlt sich der Patient nach Ihrer Antwort? Besiegt, abgewimmelt oder verstanden? Es geht nicht um Sieg oder Niederlage oder Recht haben. Sondern? Um Empathie.

Wir erreichen ganz viel, wenn wir uns in einem solchen Moment in die Situation des Kunden und Patienten versetzen, ihm zuerst zuhören, ihn verstehen. Danach ist es oft wohltuend, wenn ein Danke folgt. Fragen Sie sich jetzt möglicherweise «Danke, wofür denn?»

Freundlich – aber bestimmt

Zum Beispiel: «Danke für Ihre Anfrage.», «Danke, dass Sie das ansprechen.», «Danke, dass Sie mir das so offen gesagt haben.» Wie wohltuend wäre es gewesen, hätte der Lieferant mir zu verstehen gegeben: «Vielen Dank für Ihren wertvollen Hinweis. Wir sind bestrebt, gute Qualität zu bieten.» Oder der Gasthof: «Danke für Ihr Interesse. Leider sind wir voll belegt, freuen uns aber, wenn Sie uns

das nächste Mal berücksichtigen.» Achten Sie nicht nur darauf, was Sie sagen, sondern vor allem, wie Sie es sagen. Tonfall und Mimik sind entscheidend. Freundlich kann man auch bleiben, wenn man in der Sache hart argumentiert. Ein Lächeln kostet nichts und schenkt so viel. Tipp: Lassen Sie nie einen Patienten aus der Praxis, bevor sie ihm nicht ein Lächeln nicht nur schenken, sondern auch entlocken konnten.

Nicht das Produkt macht den Unterschied, sondern der Mensch. Die Welt ist hart genug, wieso sollen wir hart miteinander umgehen? Keep smiling – habe ich mir in all den obigen Situationen gedacht, auch wenn ich manchmal lieber die Zähne gezeigt hätte.

Kontakt



BB SELFMANAGEMENT
Barbara Brezovar

BB SELFMANAGEMENT
Barbara Brezovar Capobianco
CH-9512 Rossrüti (Wil SG)

Tel. +41 79 633 98 75
info@bb-selfmanagement.ch
www.bb-selfmanagement.ch