

# Mut zur Leidenschaft

---

Unternehmen, die Begeisterungstürme bei Kunden auslösen haben eines gemeinsam. Sie unternehmen alles, damit ihre Mitarbeitenden einen exzellenten Job machen können. Wie der Customer Experience Monitor 2018 von Stimmt AG aufzeigt, scheint die Mehrheit der Schweizer Unternehmen von diesem positiven Dominoeffekt noch weit entfernt.

Petra Rüegg

**B**ekanntlich prägt jedes Kundenerlebnis das zukünftige Verhalten des Kunden und dies kann sich rasch sehr positiv auf das Unternehmen auswirken. Wie eine aktuelle Untersuchung von Walker bestätigt, zahlen 86% der Kunden mehr für ein gutes Kundenerlebnis. Lohnenswert! Wir haben deshalb als Gradmesser bei den Schweizer Unternehmen nachgefragt, die uns in einer unabhängigen Online-Umfrage «I love your Service» von deren Kunden genannt wurden.

Auffallend bei diesen Beispielen ist vor allem die Vorbildfunktion der Vorgesetzten sowie die positive Einstellung und Begeisterungsfähigkeit der Mitarbeitenden, die einem bereits am Telefon entgegenkommen. Der Dominoeffekt leuchtet ein, denn dieses spürbare, gemeinsame Engagement nährt das Arbeitsklima und spornt das Team laufend zu höherer Lern- und Leistungsbereitschaft an. Eine gute Ausrüstung an Hilfsmitteln zur effizienten Kundenbetreuung und regelmässige Trainings, um die Fach- und Servicekompetenz der Mitarbeitenden laufend zu stärken, sorgt ausserdem für ein ganz natürliches Serviceverhalten mit offensichtlich wirkungsvoller Strahlkraft auf deren Kunden.

Als Erfolgsformel nennen die befragten Firmen folgende Erfolgsfaktoren:

- **Konsequente Auswahl von Mitarbeitenden**

Passt der Mensch auch zur Unternehmenskultur?

- **Befähigung und Förderung der Eigenverantwortung**  
Einräumen von Kompetenzen und Durchführung regelmässiger Coachings, sodass jeder Mitarbeiter mit seinem Zutun seinen bestmöglichen Job machen kann.
- **Vorbildfunktion**  
Stärkung des Bewusstseins, dass jeder mit seinem Denken und Handeln immer auch ein Vorbild ist.
- **Gastgeberrolle**  
Sensibilisierung, mit jedem Kunden gastfreundschaftlich umzugehen.
- **Leidenschaft im Job**  
Ob Restaurant, Garage, Treuhandbüro, Sportgeschäft, Fluggesellschaft, Versicherung oder Internetagentur; alle befragten Unternehmen erachten die wahrnehmbare Leidenschaft ihrer Mitarbeitenden als einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren im perfekten Umgang mit Kunden.

## Kundenperspektive

Wann haben Sie selbst mal wieder den Kundenhut aufgesetzt und konsequent Ihren Verkaufsprozess im Hinblick auf potenziell positive Kundenerlebnisse überprüft? Heute verstehen die meisten Kunden darunter immer noch die persönliche Interaktion mit einem kompetenten und empathischen Menschen.



Alle befragten Unternehmen erachten die wahrnehmbare Leidenschaft ihrer Mitarbeitenden als einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren im perfekten Umgang mit Kunden.

Mit Amazon Connect könnte sich das vielleicht bald ändern. Hier steht eine intelligente und automatisierte Interaktionsmöglichkeit am Start, um einerseits die betriebliche Effizienz der Organisation und andererseits das Kundenerlebnis zu verbessern. In natürlich klingenden Gesprächen lassen sich so auch gleich Daten aus Empfindungen und Absichten im Gespräch auswerten und Customer Insights gewinnen.

### Servicekompetenz stärken

Bleibt abzuwarten, wie sich in Zukunft die Kundenvorlieben für Interaktionen mit Menschen oder Maschinen bzw. das Bedürfnis für effiziente Serviceleistungen und Wohlfühlerlebnissen entwickeln werden. Die Customer Journey, Mystery Shopping oder Mystery Calls bringen viel Wertvolles ans Tageslicht. Auch wie es

um die Sozial- und Servicekompetenz Ihrer Mitarbeitenden steht. Um Begeisterungstürme bei Kunden auszulösen bleibt die Stärkung Ihrer Mitarbeitenden also ein cleverer Schachzug. ■



Petra Rüegg, Gründerin und Inhaberin von QPM Marketing Services, Expertin für Servicekultur und Service-Design in Unternehmen und Organisationen. [qpm-ms.ch](http://qpm-ms.ch)

## Der erste Eindruck zählt

Mystery-Call-Spezialangebot: Testen Sie gratis und unverbindlich die Wirkung Ihres Telefonservices. Innerhalb von 10 Tagen führen wir für Sie 1 bis 2 anonyme Testanrufe in Ihrem Unternehmen durch. Danach erhalten Sie von uns telefonisch ein kurzes Feedback aus neutraler Aussensicht. [qpm-ms.ch/der-erste-eindruck-zaehlt](http://qpm-ms.ch/der-erste-eindruck-zaehlt)

### Was wir testen:

- Begrüssung
- Freundlichkeit
- Service-Kompetenz