

## Kundenorientierung bringt höhere Erträge und Wettbewerbsvorteile

### Das Ziel dieser Stories ist:

- Lesen Sie die folgenden Stories über zwei Kundenerlebnisse. Dabei soll die Wirkung der Kundenorientierung erkennbar werden.
- Info: Kundenorientierung ist die proaktive Ausrichtung auf die Kundenerlebnisse mit Blick auf den Kundenerfolg. Das bedeutet, das Selbstverständnis und Handlungen der Organisation auf die Schaffung von Mehrwerten eingestellt werden, und zwar an allen Touchpoints sowie für Kunde und Organisation gleichermaßen.
- Hypothese: Das Ziel der strategischen Ausrichtung auf Kundenorientierung ist es, dem Kunden ein proaktives Erlebnis zu bieten und gleichzeitig das Kundenverhalten zu messen und zu steuern. Neben Daten erweist sich die Verzahnung von analogen und digitalen Erlebnissen als zielführend.

*...beurteilen Sie gerne selbst... (Dauer ca. 2min.)*

### 1. Zu oft sind diese Erlebnisse der Alltag des Kunden

Frau Müller lebt am Rhein, ist verheiratet und besitzt ein schönes Haus im Grünen. In diesem Haus sind auch Ihre nunmehr erwachsenen Kinder aufgewachsen.

Es ist herbstlich, Anfang November. Die Nächte sind kalt, die Tage regnerisch. An einem Freitagmorgen gegen 7.30h stellt Frau Müller fest, dass die Heizkörper kalt sind. Herr Müller meldet kaltes Wasser aus der Dusche. Was ist zu tun? Die beiden rufen Ihren „Heizungsmenschen“ an.

Es klingelt das Telefon. ...sehr lange, wie Herr Müller bereits feststellt. Dann wird abgehoben.

„Heizungsbau XY, hallo.“ (leicht ansteigende, freundliche Stimme)

„Ja, hallo, Müller am Apparat, Höhenstrasse 21, hier am Ort. Unsere Heizung ist wohl ausgefallen. Können Sie uns helfen?“

„Gehen Sie bitte mal zur Heizung. Brennt die Notleuchte?“

Herr Müller geht in den Keller. „Am Hauptschalter brennt ein Licht.“

„Suchen Sie doch mal den Not-Aus-Knopf.“

„Ich sehe keinen Not-Aus-Knopf.“

„Oh.“

„Wann können Sie denn jemand vorbeischieken?“

„Ja, wissen Sie, das kann ich nicht sagen. Die Monteure sind alle schon weg. Da müssen Sie sich nochmal melden. So gegen Mittag, dann sind die alle wieder da. Ich schaue aber danach.

Rufen Sie nochmal an?“

„Ja, das machen wir.“

Eine höfliche Verabschiedung folgt und es wird aufgelegt.

Um 13h ruft Herr Müller, wie vereinbart, ein zweites Mal an.

„Heizungsbau XY, hallo.“ (leicht ansteigende, freundliche Stimme)

„Ja, hallo, Müller am Apparat, Höhenstrasse 21, hier am Ort. Wir hatten heute Morgen schon einmal telefoniert, unsere Heizung ist wohl ausgefallen. Sie sagten mir, ich soll heute am Mittag nochmals anrufen. Wissen Sie schon, wie wir es machen?“

„Ach ja, Herr Müller. Ja, das konnte ich klären. Unser Herr Maier kann am Dienstag nach vier zu Ihnen kommen. Wir sollten halt wissen, was genau kaputt ist. Wie ist das denn gelaufen?“

„Ja, kann denn nicht heute noch jemand vorbeikommen? Wir haben kalt und kein warmes Wasser.“

„Oh wissen Sie, die haben jetzt Feierabend. Der Notdienst ist ab 17h erreichbar. Das müssen Sie dann mit dem direkt ausmachen.“

„Also, dann melden wir und beim Notdienst. Haben Sie mir die Nummer?“

„Haben Sie was zum Schreiben?“

„Moment..., so jetzt habe ich was zum Schreiben.“

„0170XXXXXXXXXX.“

„Ok. Vielen Dank! Auf Wiederhören“.

„Rufen Sie dann aber bitte gleich am Montag wieder an und sagen mir, ob der Herr Maier noch zu Ihnen kommen muss. Sonst müssen wir Ihnen den Besuch umsonst in Rechnung stellen.“

„Ja, mache ich.“

Eine weniger höfliche Verabschiedung folgt und es wird aufgelegt.

Gegen 17h ruft Herr Müller den Notdienst an – besetzt. Er ruft wenige Minuten später an, es wird abgehoben.

„Heizungsbau XY, Notdienst, hallo.“

„Hallo, Müller am Apparat, Höhenstrasse 21, hier am Ort. Wir hatten heute Mittag schon mit der Zentrale telefoniert, unsere Heizung ist wohl ausgefallen. Man hat uns gesagt, dass der Notdienst heute noch vorbeikommen könnte, wir sollen das mit Ihnen besprechen.“

„Ja, sie hat etwas gesagt.... Wo sind Sie?“

„In der Höhenstrasse 21, hier am Ort.“

„Also, ich komme gleich.“

„Vielen Dank!“

Eine kurze Verabschiedung folgt und es wird aufgelegt.

Gegen 19h klingelt es an der Tür der Müllers, der Notdienst ist da. Frau Müller öffnet die Tür und begrüßt den Mann.

„Guten Abend, schön dass Sie kommen konnten.“

„Guten Abend, Maier. Da haben Sie Glück gehabt. Es hat nicht gleich noch einer angerufen, Im Moment ist es grad ganz schlimm, viel los. Wo ist denn die Heizung?“

„Ich gehe voraus. Im Keller.“

Herr Müller gesellt sich dazu und begleitet den Monteur in den Keller zur Heizung. Der Monteur schaut fachgerecht nach. Dann holt er kommentarlos Werkzeug und fängt an, am Gerät zu arbeiten. Nach ca. 10 min spricht Herr Maier zu Herrn Müller.

„Also, der Brenner ist zu alt, der hat den Geist aufgegeben. Ich bestelle am Montag gleich das Gerät, dann ist es am Dienstagmorgen da. Dann müssen Sie noch einen Termin vereinbaren, wann wir das einbauen können, und dann läuft Ihre Heizung wieder.“

„Das klingt ja gut. Wir haben am Dienstag um 16h bereits einen Termin, ich glaube sogar mit Ihnen, Ihr Name ist doch Maier, oder?“

„Ich glaube nicht, dass ich am Dienstag nach 4 zu Ihnen komme. Ich bin auf einer Baustelle außerhalb. Aber rufen Sie da am besten nochmal in der Zentrale an. Die wird Ihnen dann schon sagen, wann einer von uns kommt.“

„Gut. Haben wir heute noch warmes Wasser?“

„Ich habe jetzt die Düse gereinigt. Es sollte übers WE durch halten.“

„Vielen Dank!“ Die Eheleute Müller sind erleichtert.

Man verabschiedet sich.

## **2. Auch diese Erlebnisse können Alltag des Kunden sein, wenn Kundenorientierung gelebt wird**

Herr Müller betreibt Angelsport. Unter anderem geht er regelmäßig zu einem Stammtisch mit Gleichgesinnten. Dabei kommt er mit einem Angelfreund ins Gespräch über die Winterpflege der Eigenheime. Herr Müller erzählt seinem Angelfreund sein Erlebnis mit dem Heizungsausfall.

Der Kommentar des Freundes fällt nachdenklich aus.

„Ihr hattet es nicht einfach.“

„Ja, allerdings...“ stimmt Herr Müller zu.

„Wir hatten das gleiche Problem, so vor vier Wochen ca.“ beginnt sein Angelfreund und erzählt sein Erlebnis.

„Wir haben bei der Firma „Heizung und Service AB“ angerufen. Die Dame am Telefon hat mir gleich angeboten, mittels Videoberatung die Heizung anzusehen und ob eine Aufzeichnung des Gespräches ok für mich sei. Das haben wir dann auch gemacht, über WhatsApp, und ich wurde genau instruiert, wo ich die Kamera hinhalten soll. Zum Schluss hat sie das Typenschild angesehen. Es hat dann ein paar Sekunden gedauert und sie hat mir einen Termin mitgeteilt. Wir haben uns gefreut. Es folgte dann gleich eine Terminbestätigung über SMS mit einer Kostenmitteilung pro Arbeitsstunde incl. Anfahrt. Zwei Stunden später war der Techniker da. Er ging mit mir zur Heizung, schaute an bestimmten Stellen nach, und erklärte uns, wo und warum er gerade an dieser Stelle beginnt, den Fehler zu suchen und wie lange der Einsatz dauern könnte. Wir waren einverstanden. Schneller als vermutet, war dann klar, dass der Brenner kaputt sei. Dann telefonierte er kurz mit der Zentrale. Er sagt uns danach, dass die

Bestellung für den neuen Brenner sofort über das System erfolgen kann. Wir bekommen gleich eine Nachricht über die Kosten, der wir am besten gleich zustimmen oder ablehnen, sonst dauert es einen Tag länger. Bei Zustimmung kann der Einbau ab dem nächsten Wochentag erfolgen. Ein Zeitfenster für den Einbau kann er gleich vereinbaren, wenn wir ablehnen, ist das automatisch wieder gelöscht. Damit war der Einsatz aber noch nicht beendet. Zuerst setzte der Techniker den Brenner provisorisch instand und sagte uns, so sollte es noch ein paar Tage gut gehen. Der Techniker fragte uns, ob wir einverstanden seien, ein Schild an der Heizung zu hinterlassen. Darauf ist ein QR-Code. Beim nächsten Problem genügt es, denn QR-Code zu scannen, um die Notfallmeldung zu machen. Ich habe das natürlich gleich ausprobiert und es ging auf meinem Handy ein Terminbuchungssystem auf. Ich kann also zukünftig selbst und sofort einen Termin buchen und weiß genau, was wann erfolgt. Der Techniker sagte uns auch, dass morgen nochmal die Zentrale anruft, um ein Feedback einzuholen und, um generell unseren Anspruch auf einen schnellen Kundendienst zu erfahren. Tatsächlich hat am nächsten Tag die Zentrale in Form eines männlichen Ansprechpartners angerufen. Das Gespräch war sehr gut, wir wurden zu unserem Erlebnis und zur Problemlösung befragt. Wir haben das Angebot bekommen, einen Servicevertrag abzuschließen, der uns zweimal im Jahr zu einer echt geringen Pauschale eine Inspektion der Heizung sichert. Dazu bekommen wir einen Sender anstatt dem QR-Code, den wir bei Problemen nur noch drücken müssen. Der Rest geht dann von der Zentrale aus. Und auf neue Teile und Geräte bekommen wir generell fünf Prozent Rabatt. Ich habe dann mal gefragt, wie die das eigentlich machen. Die Antwort war denkbar einfach: alle Techniker sind miteinander vernetzt. Deshalb wissen alle ganz genau, wer gerade wo und an welchen Geräten arbeitet. Teilebestellungen können von der Baustelle aus gemacht werden. Außerdem wird für jeden Kunden eine elektronische Kundenakte geführt. Uns hat das Gefallen, wir haben abgeschlossen.“

\* \* \*

**Kundenorientierte Organisationen schaffen unverwechselbare Kundenbeziehungen, erwirtschaften höhere Erträge und haben Wettbewerbsvorteile!** Wir beraten, entwickeln und qualifizieren KMU's, Banken, Dienstleister und Behörden in den Schlüsselkompetenzen der Kundenorientierung: Agile Sales, Omnikanal und Personalentwicklung.  
**Mit Integrität, Leidenschaft und Präzision.**

**"Unternehmen, die sich an den Bedürfnissen ihrer Kunden orientieren und Kundenzentrierung umsetzen, sind um 60% erfolgreicher als solche, die ihr Handeln nicht an den Kunden und dessen Bedürfnissen ausrichten."** Quelle: Deloitte und Touch, 2016

Bitte lesen jetzt Sie noch eine Seite weiter...

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Womit wollen Sie beginnen?**

Vertriebswerkstatt Zukunft  
Kundenorientierung umsetzen

