

Jeder Kontakt zeigt Wirkung -

**entweder für oder gegen das Unternehmen!**

**Wie sieht mein Kundenkontakt aus?**

Bin ich mir überhaupt darüber im Klaren, dass ich durch meine tägliche Arbeit ständig mit Kunden in Kontakt bin - selbst dann, wenn ich nicht direkt mit ihnen zu tun habe?

**ServiceQualität ist die Qualität jeder Dienstleistung am Kunden - auch meiner eigenen!**

Denn Dienstleistung umfasst nicht nur die Erzeugung bzw. den Handel von Waren, sondern die gesamte Abwicklung. Von der Angebotserstellung über Fertigung und Auslieferung bis hin zur Fakturierung ist es ein langer Weg mit vielen indirekten Kundenkontakten. Bei jedem Schritt auf diesem langen Weg vergleicht uns der Kunde mit der Konkurrenz und stuft uns dabei unweigerlich als besser oder schlechter ein. Für den, der dabei schlechter abschneidet, ist das verheerend.

Ganz egal, in welchem Bereich und in welcher Position ich mit meiner Arbeit Geld verdiene, eines gilt immer: **Jeder Kundenkontakt zeigt Wirkung, entweder für oder gegen mein Unternehmen – für das Unternehmen, das für meine eigene wirtschaftliche Situation entscheidend ist!** Positive Kundenerlebnisse bewirken Kundenzufriedenheit, im besten Fall sogar Kundenbegeisterung, die wiederum zu treuen Kunden und einer hohen Empfehlungsrate führt.

**Meine eigene gelebte kundenorientierte Einstellung** entscheidet darüber, ob bei unseren Kunden nicht nur Zufriedenheit, sondern Begeisterung entsteht! Es liegt also an mir selbst, wie ich meinen Beitrag zu Kundentreue und Weiterempfehlung leiste.

Ich als kundenorientierter **MitArbeiter** trage also wesentlich zur Wettbewerbsfähigkeit meines Unternehmens bei, welche von der Loyalität unserer Kunden lebt und sich sofort und unmittelbar auf Marktposition und Wachstum auswirkt!

All das sind Voraussetzungen für meine eigene, persönliche Entwicklung, für meine eigenen Aufstiegsmöglichkeiten, für die Sicherung meines Arbeitsplatzes und damit nicht zuletzt für meinen sozialen Status und den meiner Familie! Mein kundenorientiertes Denken und Verhalten ist daher zukunftsprägend und macht mich zu einem wertvollen **MitArbeiter** in jedem Unternehmen.

In Zukunft wird es nicht reichen, zufriedene Kunden zu haben.  
Wir wollen **begeisterte** Kunden!