

ZUFRIEDENE MITARBEITER FÜHREN ZU ZUFRIEDENEN KUNDEN

Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit

>> In diesem Artikel erfahren Sie Wissenswertes über den Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit und bekommen Sie Tipps für die Schaffung von Voraussetzungen für zufriedene und motivierte Mitarbeiter – mit dem Kunden und der Kundenorientierung als Ziel.

Zufriedener Mitarbeiter = begeisterter Kunde = Unternehmenserfolg



Zufriedener Mitarbeiter = begeisterter Kunde = Unternehmenserfolg

Immer mehr Unternehmen erkennen den Zusammenhang zwischen dem Wohlbefinden der Mitarbeiter und der Kundenzufriedenheit. Zufriedene Mitarbeiter wirken positiv auf die Kunden. Die Herausforderung für Unternehmen besteht darin, die positive Stimmung ihrer Mitarbeiter zu unterstützen und zu sichern.

Gerade in den letzten Jahren rückt die Mitarbeiterzufriedenheit, insbesondere im Hinblick auf die Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit stärker in den Vordergrund. Studien belegen, dass Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit voneinander abhängig und somit Hand in Hand parallel verlaufen. Die positive Einstellung der Mitarbeiter führt zu höherer Produktivität und Qualität. Diese hat wiederum eine positive Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit. Aus diesem Grund nimmt das wirtschaftliche Interesse an der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit deutlich zu.

Die hohe Mitarbeiterzufriedenheit bildet die Grundlage für ein starkes Unternehmensimage (74%) und fördert durch die Verbesserung der Produkt- und Servicequalität (72%) die Kundenzufriedenheit (71%). (Quelle: 2hm& Associates, 2010)

Gerade in der Dienstleistungsbranche ist das Thema topaktuell, in dem die Mitarbeiter im Kundenkontakt eine ganz wichtige Rolle spielen. Ein Beispiel hierfür sind im Gesundheitssektor die Auswirkungen zwischen Arzt/Krankenschwester und das Wohlbefinden und Genesung der Patienten.

Wie wirkt sich die Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit aus?

Die Handlungen der Mitarbeiter in den täglichen Interaktionen mit den Kunden haben einen erheblichen Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung und Emotionen der Kunden. Während der Interaktion beeinflusst der Mitarbeiter den Kunden (z.B.: durch Freundlichkeit, Lächeln, Blickkontakt, Hilfsbereitschaft) und prägt das Bild, welches sich die Kunden von dem Unternehmen machen. Im Kundenkontakt kann es natürlich nicht nur zu positiven sondern auch zu negativen Erlebnissen kommen, die eine Kundenbeziehung maßgeblich stärken oder eben abschwächen.

Die Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kunden sind in folgenden Punkten zusammengefasst:

- Mitarbeiter, die ihren Arbeitsplatz mögen, zeigen Interesse an den Bedürfnissen des Kunden
- Mitarbeiter, die sich im Unternehmen geschätzt und einbezogen fühlen, wirken positiv auf die Kunden
- Zufriedene Mitarbeiter leisten gute Arbeit und gehen freundlich und wertschätzend mit Kunden um

Daraus folgt, dass Kunden ein Unternehmen grundsätzlich positiv bewerten, wenn der persönliche Service stimmt.

Welche Auswirkungen hat die Mitarbeiterzufriedenheit auf das Unternehmen?

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wirkt sich nicht nur positiv auf die Kunden aus, sondern sichert die Qualität und die Arbeitsmotivation nach innen. Denn zufriedene Mitarbeiter

- arbeiten gerne im Unternehmen
- melden sich weniger krank
- haben ein starkes Zugehörigkeitsgefühl und bleiben treu zum Unternehmen
- identifizieren sich mit dem Unternehmen und seinen Zielen
- kommunizieren unter- und miteinander
- machen weniger Fehler
- haben einen hohen Anspruch an sich selber
- erbringen gerne hohe Leistungen
- leisten insgesamt höhere Qualität im Service

Daraus ergibt sich, dass weniger Kunden die Organisation verlassen, weil Mitarbeiter ihre eigene Zufriedenheit nach außen transportieren und auf diese Weise den Grundstein für eine langfristige Kundenbindung legen.

Welche Möglichkeiten gibt es, die Mitarbeiter- und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen?

Mitarbeiterzufriedenheit entsteht aus einer positiven Einstellung zu eigener Arbeit, kombiniert mit optimalen Arbeitsbedingungen und guter Führung. Die Folge davon ist, dass der Kunde seine Begegnung mit dem Unternehmen positiv erlebt und angenehm wahrnimmt. Für die Managementpraxis bedeutet es, positive Rahmenbedingungen zur Entfaltung der Mitarbeiterzufriedenheit zu schaffen und die Mitarbeiter im Kundenkontakt zu bestärken, bzw. befähigen, auf die Kundenanforderungen mit treffenden Problemlösungen zu antworten.

Tipps zur Schaffung von Voraussetzungen für zufriedene und motivierte Mitarbeiter – mit dem Kunden und der Kundenorientierung als Endziel:

1. Sorgen Sie als Führungskraft für ein angenehmes Betriebsklima
2. Führen Sie regelmäßig persönliche Gespräche mit Ihren Mitarbeitern
3. Loben Sie Engagement und die erbrachten persönlichen Leistungen
4. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter ihre Meinungen und Vorschläge frei äußern
5. Unterstützen Sie die Stärken und Talente der Mitarbeiter mit passender Qualifizierung
6. Sorgen Sie für eine lebendige und transparente Unternehmenskommunikation
7. Binden Sie Ihre Mitarbeiter in das Unternehmen und in die Entscheidungsprozesse ein, um z.B.: Jahresziele festzulegen.
8. Übertragen Sie Verantwortung.
9. Unterstützen Sie die Bildung eines sog. Organisationsstolzes ("Wir lösen Kundenprobleme")

Welchen Beitrag leistet die Mitarbeiterzufriedenheit für die Kundenzufriedenheit und für den Unternehmenserfolg?

- Interne Qualitätsmaßnahmen erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit
- aus Mitarbeiterzufriedenheit wächst Motivation und Produktivität
- Mitarbeiterzufriedenheit sorgt für exzellenten Service und guten Ruf
- Mitarbeiterzufriedenheit fördert die Kundenzufriedenheit und ...
- ... unterstützt die emotionale Kundenbindung
- Kundenbindung steigert Profitabilität und Wachstum

Köln, September 2013
Ildikó Schilling

.....

→ VITA Schilling

Ildikó Schilling unterstützt Unternehmen bei der Unternehmenskommunikation und der Entwicklung differenzierender Service-Strategien. Dazu werden Konzepte und Maßnahmen entwickelt, die das Engagement der Mitarbeiter stärken und für zufriedene Kunden und Markentreue sorgen. Ildikó Schilling verfügt über mehr als 13 Jahre Berufserfahrung als Beraterin und Designerin und lehrt als FH Dozentin in Köln.

→ KONTAKTDATEN:

Ildikó Schilling
Schilling Service Design
Beratung für Kommunikation- Service- und Wissensmanagement
Telefon: +49 (0) 179 54 98 530
E-Mail: info@ildikoschilling.de
Internet: www.ildikoschilling.de und www.institut-brand-experience.de