

Editorial Mai 2002

Die höchste Kundenzufriedenheit seit 10 Jahren?

35.000 Endverbraucher wurden für den „Kundenmonitor Deutschland 2001“ befragt. Erstmals bekamen die beiden Spitzenreiter-Branchen Noten mit einer knappen Eins vor dem Komma (1,92 Urlaubsregionen und 1,96 Optiker). Insgesamt erhöhte sich auch der Anteil der Kunden, die vollkommen zufrieden waren, vom Jahr 2000 auf das Jahr 2001 um 2 % auf 18%.

Wenn Sie mich fragen: schön. Aber noch lange kein Grund zum Jubeln! Besonders dann nicht, wenn man die Studie weiter liest. Dann nämlich relativieren sich die Zahlen ganz schnell. Immerhin ist im gleichen Jahreszeitraum die Kundenbindung durchschnittlich um 3% gesunken. Das gleiche gilt für die Bereitschaft, einen bestimmten Anbieter weiterzuempfehlen. Zwar sind auch die Beschwerderaten etwas niedriger. Allerdings sind die Kunden im gleichen Maße unzufriedener mit den Reaktionen auf die Reklamationen.

Das zeigt uns doch wieder einmal, dass es nicht genug ist, seine Kunden nur zufrieden zu stellen. Ich bin sicher, wenn Sie Ihre Kunden wirklich begeistern, werden diese Ihnen auch treu sein und Sie weiterempfehlen. Dass das einfach ist, habe ich nicht gesagt. Im Gegenteil. Aber mit guten Ideen, die Sie konsequent und glaubwürdig umsetzen – in Schriftform und in Taten – werden Sie es schon schaffen. Eine Voraussetzung ist allerdings, dass Sie selbst von Ihrer Arbeit und Ihrem Angebot begeistert sind. Nur dann können Sie Diese Begeisterung auch bei Ihren Kunden entfachen. Dabei wünsche ich Ihnen viel Spaß!

Ihre

Gabriele Baron arbeitet als freiberufliche Texterin und Journalistin sowie als Trainerin mit dem Schwerpunkt Kundenorientierung in Text, Korrespondenz und Verkaufsgespräch. Sie ist Autorin der Bücher „Mailings einfach und erfolgreich durchführen“ und „Ideen finden – Top-Tools für kreative Köpfe“. Anfragen richten Sie bitte an: Gabriele Baron Text & Training, E-Mail: info@baron-texttraining.de, Internet: www.baron-texttraining.de