Das Warum …

Ihr aber seht und sagt: Warum?
Aber ich träume und sage: Warum nicht?

(George Bernard Shaw)

Zu Beginn möchte ich eine Sache klären. Das Buch ist so gestaltet, dass der/die Leser/in mit mir auf eine Reise geht. Auf eine Reise in die Welt der Kommunikation und des Kundenservices und was passiert, wenn wir falsche Entscheidungen in unserer Kommunikation treffen (falsch kommunizieren) und wie diese Entscheidungen Einfluss auf den Kundenservice nehmen und was wir anders machen können, um weniger falsche Entscheidungen zu treffen. Des Weiteren will ich verdeutlichen, dass die Inhalte, die vermittelt werden, in erster Linie auf zwischenmenschliche Beziehungen aufbauen und auch dort zum Einsatz kommen. Dort wo wir beim Kauf und Verkauf ausschließlich digital agieren, sind viele meiner Erkenntnisse nicht anwendbar.

Bevor es nun losgeht, habe ich eine Bitte. Darf ich »Du« sagen (respektive schreiben)? Ist das in Ordnung?

Okay, dann legen wir los.

Herzlichen Dank dafür, dass Du Dich dazu entschlossen hast, mein Buch zu kaufen und sogar zu lesen. Das freut mich sehr.

Kennst Du auch diese Situation, in der Du mit anderen Menschen sprichst, etwas sagst und dann auf Entsetzen stößt, ein Streit oder ein Konflikt entfacht wird? Du Dir die Frage stellst, was habe ich denn gesagt, oder nicht gesagt, was dazu geführt hat? Was habe ich falsch gemacht?

Oder kennst Du Situationen bei Dir, und vielleicht auch bei Deinen Arbeitskollegen/innen, in denen Du Dich in einer devoten Haltung gegenüber Deinen Kunden wiederfindest? Und der Druck, Deinen Kunden zufriedenstellen zu wollen, so groß ist, dass Du jeden Wunsch erfüllst, auch wenn der eine oder andere Wunsch gar nicht Bestandteil des Auftrags ist? Du Dich gefangen fühlst, als wärest Du in einem Käfig eingesperrt und der Schlüssel zum Öffnen der Tür nur wenige Meter vor Deinem Käfig liegt. Doch Du erreichst ihn nicht.

Ich kenne diese Situationen nur zu gut und habe sie selbst durchlebt und ich habe Kollegen gesehen, die ebenfalls sich in diesen Situationen befunden haben. Ich habe erlebt, wie gestandene Persönlichkeiten mit viel Lebens- und Berufserfahrung in ein Verhalten gerutscht sind, welches sie klein gemacht hat. Welches sie dazu verleitet hat, ohne Gegenwehr sich in eine devote Haltung zu begeben und wie ein Bediensteter zu allem und jedem ja und Amen zu sagen.

Wenn Du das kennst, stimmst Du mir sicherlich zu, dass es sehr energieraubend ist, Streitigkeiten und Konflikte zu schlichten, wo es unterm Strich gar nichts zu streiten gab. Gegen sich selbst zu kämpfen, um aus der devoten Haltung zu gelangen und wieder auf Augenhöhe mit seinen Mitmenschen zu stehen. Ich habe mir irgendwann die Frage gestellt, woran das liegen mag, dass ich in Situationen geraten bin, in denen ich devot jedem meiner Kunden sämtliche Wünsche erfüllen wollte und dabei mir selbst geschadet habe und wie kann ich es verhindern, wieder in solche Situationen zu geraten. Und warum nicht nur ich, sondern auch andere Menschen in solche Situationen geraten? Die Antworten auf meine Fragen sind

in diesem Buch niedergeschrieben und ich hoffe, dass sie auch Dir helfen, so wie sie mir geholfen haben, besser und richtiger mit unseren Kunden umzugehen und dabei gesund zu bleiben.

Was ich vorwegnehmen kann, ist, dass nur die wenigsten Menschen von Natur aus, oder durch eine spezielle Ausbildung, in der Lage sind, derartige Situationen – wie eben beschrieben – zu verhindern und zu umgehen. Die meisten Menschen können das (noch) nicht, weil ihnen wertvolles Wissen fehlt. Das Wissen über Kommunikation. Genauer gesagt, das Wissen darüber, wie ich richtig mit meinen Mitmenschen kommuniziere und umgehe, wie ich mich richtig mitteile und dabei auch richtig verstanden werde. Wie ich meine Mitmenschen richtig verstehen kann und richtig auf sie eingehe.

Wenn ich zurückblicke, dann muss ich feststellen, dass ich weder in der Schule noch in meinen Berufsausbildungen Kommunikation als Fachthema hatte. Erst in meinem Studium wurden mir in einem Nebenfach die Grundlagen der Kommunikation vermittelt. Wobei auch hier der Fokus eher darauf lag, wie ich richtig Vorträge oder Präsentationen halte, wie meine verbale und non-verbale Sprache Einfluss auf meine Außenwirkung als Vortragender hat und weniger darauf, das Wissen über Kommunikation in Gesprächen anwenden zu können. In der Schule lernen wir zwar Sprachen, wie Englisch, Spanisch, Latein oder Französisch, jedoch nicht, wie ich richtig kommuniziere.

Ich möchte es schaffen, dass wir mit- und untereinander besser und vor allem richtig kommunizieren. Dass in den Kitas, in den Schulen, es spezielle Unterrichtseinheiten gibt, die sich auf das WIE in der Kommunikation konzentrieren und damit die Grundlage geschaffen wird, dass es weniger Streit, Missverständnisse und körperliche Konflikte gibt.

Wenn Du das genauso siehst, dann bist Du hier genau richtig und gemeinsam gehen wir auf eine Reise, um die Welt ein Stückchen besser zu machen.

Der Titel meines Buches »Kunde ist König, aber nicht Gott« ist für mich ein Lebensmotto geworden. Ich habe selbst erlebt, was meine falsche Perspektive und Kommunikation mit mir und meinem Umfeld angestellt hat. Insbesondere in und durch mein Berufsleben. Ich habe herausgefunden, dass Privates und Berufliches in der Kommunikation viele Gemeinsamkeiten haben. In erster Linie dreht sich unsere Kommunikation immer um eines, unseren Kunden, und wie kann ich meinem Kunden richtig dienen. Du wirst im ersten Drittel eingeladen, mein Verständnis vom Kunden zu erfahren. Welches Wissen Du benötigst, um mit Deinem Umfeld (Kunden) zu kommunizieren. Im zweiten Drittel befassen wir uns damit, was passieren kann, wenn ich das notwendige Wissen nicht habe und falsch kommuniziere. Im letzten Drittel erfährst Du, WIE es richtig gehen kann.

Der Bogen ist nun genug gespannt. Lass uns den Pfeil abschießen. Viel Spaß beim Lesen.

Alles beginnt mit …

Gib jedem Tag die Chance,
der schönste Deines Lebens zu werden.

(Mark Twain)

Im Kundenservice beginnt alles damit, sich mit den Fragen zu beschäftigen, wer sind meine Kunden? Wie gewinne ich Kunden? Was bedeutet Kundenorientierung? Wie binde ich meine Kunden an mich? Wie kann ich meine Kunden begeistern? Wie halte ich die Beziehung aufrecht? Wie kommuniziere ich? Und so weiter und so weiter … Ja, aller Anfang ist schwer. Und lass Dir gesagt sein, die oben genannten Fragen sind nicht nur am Anfang zu klären. Nein. Es empfiehlt sich, sich in regelmäßigen Abständen die Fragen erneut zu stellen und zu beantworten. Vielleicht hat sich Dein Kundenstamm geändert. Vielleicht hat sich Dein Kundenservice geändert. Vielleicht haben sich Deine Interessen oder die Deines Arbeitgebers verschoben. Oder sogar die Interessen Deiner Kunden. Vielleicht legen sie nach einer Weile auf andere Dinge mehr wert als früher. Kundenservice ist und wird nie statisch sein können. Solange es Branchen gibt, in denen Menschen miteinander arbeiten, wird Kundenservice immer dynamisch sein. Warum? Weil wir als Mensch dynamisch sind. Wir durchleben stetige Veränderungen, sei es private Veränderung, wie Heirat, die Geburt des ersten Kindes oder Schicksalsschläge. Auf der anderen Seite stehen auch berufliche Veränderungen. Der Beginn mit der Ausbildung oder des Studiums, dann der erste Job. Nach

einigen gesammelten Erfahrungen der 2. Job oder höherwertige Aufgaben oder Beförderungen. Du siehst, solange wir als Mensch dynamisch bleiben, wird auch unser Kundenservice dynamisch bleiben, weil wir in jeder Phase unseres Lebens uns als Mensch weiterentwickeln und verändern, mit neuen Interessen, Zielen, Wünschen und Erwartungen.

Das ist der Grund, warum Kundenservice so hochkomplex ist und mir so viel Spaß bereitet. Jeder Tag ist ein neuer Tag und ein anderer Tag. Ein Kunde kann sich heute so verhalten und morgen so. Abhängig davon, was er erlebt hat und in welcher Veränderung er sich befindet. Kundenservice vereint aus meiner Sicht viele interessante Dinge. Zum einen die Möglichkeit, viele Menschen kennenlernen zu dürfen, die Leidenschaft zu leben anderen Menschen zu dienen und sie dabei zu begleiten, wie sie ihre Ziele erreichen. Zum anderen die Möglichkeit, mehr über Kommunikation, Verhaltenspsychologie zu erfahren und sehr viel über sich selbst.

Beginnen wir nun damit uns einige der genannten Fragen zu beantworten.