

■ ■ ■ Markt

# Mitarbeiter können Kunden begeistern!

Wer unternehmerisch handelnde Mitarbeiter will, muss sie auch an unternehmerisches Denken heranführen.

Sie sollten die Geschichte von Johnny kennen! Johnny ist Einpacker in einem amerikanischen Supermarkt. Und er hat das Down-Syndrom. Johnny hatte eine Idee: Er fand schöne Sinnsprüche im Internet, druckte sie aus, unterschrieb und legte die Zettel den Kunden in die Einkaufstüte. Schon am zweiten Tag wurde die Schlange an Johnnys Kasse länger. Und Menschen, die sonst nur manchmal kamen, kamen und kauften jetzt jeden Tag. Sie schenkten Johnny Zeit und dem Geschäft Geld – für einen Moment des Glücks.

Die Frage ist: Wie können Mitarbeiter ein kleines bisschen ‚Johnny‘ sein? **Gute Ideen** sollten nicht von ‚oben‘ kommen, sondern selbst entwickelt werden. Den Prozess in Gang setzen kann man mit der Beantwortung folgender Fragen:

- Wenn ich Kunde bin, was ist mir dann besonders wichtig?
- Wenn ich Kunde bin, was ärgert mich und stößt mich ab?
- Was erzählen unsere Kunden im Guten wie im Schlechten über uns?

- Und wonach haben sie in letzter Zeit öfter gefragt?
- Was dürfen wir keinesfalls tun, weil es unsere Kunden vergrault und vertreibt?
- Was sind die Minimumerwartungen unserer Kunden, die immer erfüllt werden müssen?
- Was könnte unsere Kunden begeistern, weil es ihre Erwartungen übertrifft?
- Was habe ich als Mitarbeiter davon, wenn ich Kunden begeistere?
- Und was hat das Team davon, wenn wir das alle gemeinsam tun?
- Was ist die verrückteste Idee, die uns zum Thema Kundenbegeistern in den Sinn kommt?

Anne M. Schüller ist Expertin für Loyalty-marketing, hat mehrere Bücher geschrieben und Auszeichnungen erhalten. Ihr jüngstes Buch heißt „Touchpoints – Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute“. Sie stellt hier Managementstrategien für die neue Businesswelt vor.



Weitere Informationen:  
[www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)  
oder [www.anneschueller.com](http://www.anneschueller.com)



## Wir können zwar kein Schwäbisch, aber dafür richtig gute Maultaschen.

Ab sofort gibt es die neuen frischen Maultaschen von Steinhaus. Mit verbesserter Rezeptur, hochwertigen Zutaten, in neuer Form und neuer Verpackung. Natürlich in der bekannten Steinhaus-Qualität. Guten Appetit.

- Steinhaus Qualitäts-Garantie**
- ✓ Ohne geschmacksverstärkende Zusatzstoffe
  - ✓ Ohne Farbstoffe
  - ✓ Ohne Zusatz von Aromen
  - ✓ Mit Eiern aus Freilandhaltung



*Man isst glücklich*