

# SCHLUSS MIT DEM EGOTRIP

## KUNDENFOKUSSIerte UNTERNEHMENSFÜHRUNG

AUTORIN ANNE M. SCHÜLLER

**Die knappste Ressource im Unternehmen ist nicht das Kapital, sondern es sind Führungskräfte, die ihr Denken und Handeln auf Kunden ausrichten. Die so vehement geforderte Kundenorientierung kann nämlich nicht durch standardisierte Prozesse, dicke Handbücher und Betriebsanweisungen entstehen. Und auch nicht durch teure CRM-Software. Sie findet vielmehr freiwillig in den Köpfen und Herzen der Mitarbeiter statt.**

Deren Wollen lässt sich nur in Spiel-Räumen entfalten und nicht durch Regeln erzwingen. Feste Standards sichern zwar das Serviceniveau nach unten ab, lassen aber kaum Bewegungsfreiheit, außer der Reihe und über die Norm hinaus



Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing. Die Diplom-Betriebswirtin arbeitet auch als Business-Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Sie gehört zum Kreis der „Excellent-Speakers“. Zu ihren Kunden zählt die Elite der deutschen, schweizerischen und österreichischen Wirtschaft.

► [WWW.ANNESCHUELLER.DE](http://WWW.ANNESCHUELLER.DE)

kundenfreundlich zu agieren. So erstarrt alles im Zwangskorsett der Mittelmäßigkeit. Nur: Mittelmäßigkeit will heutzutage niemand mehr kaufen. Es ist also wichtig, Möglichkeitsräume nach oben zu schaffen. Hierbei vonnöten sind ein kundennahes Management und auch ein neuer Führungsstil: die kundenfokussierte Mitarbeiterführung.

Dabei müssen sich ohne Ausnahme alle Unternehmensbereiche deutlich stärker miteinander vernetzen, um abteilungsübergreifend das ganze Unternehmen und jeden einzelnen Mitarbeiter auf die Kunden auszurichten. Das hört sich banal an, ist es aber nicht. Viel zu oft wird den Kunden immer noch erklärt, wie die Dinge zu laufen haben, wer für sie zuständig ist, dass man dieses zu tun und jenes zu lassen hat. Und so ergreifen sie panisch die Flucht.

### WAS KUNDENORIENTIERUNG BEDEUTET

Das Unternehmen muss alle Ressourcen auf das konzentrieren, was für dessen Fortbestand am wichtigsten ist: die Kunden. Dies bedeutet, die Perspektive zu wechseln, von außen nach innen, also vom Kunden her zu denken. Alles wird aus seinem Blickwinkel betrachtet. Denn ob die Unternehmen wollen oder nicht: Der Kunde hat heute das Sagen.

So gilt es also, sich aus der Selbstzentrierung zu lösen und die Bühne freizuräumen vom Ego der Manager. Ins Scheinwerferlicht gehören vielmehr die Probleme, Hoffnungen, Sehnsüchte, Wünsche und Träume der Kunden. Was sie wollen, wird gemacht! Mit der Präzision eines Laserstrahls wird gesucht und gefunden, was beim Kunden Bleibe-Freude, Immer-wieder-Kauflust und Empfehlungsbereitschaft weckt.

Hierzu lassen sich – neben vielem anderen – im Unternehmen fünf Aspekte (neu) gestalten:

- Ein CCO (Chief Customer Officer) bzw. Kundenmanager sitzt in der Geschäftsleitung.
- Der Kunde hält Einzug ins Organigramm.
- Die Führungsmannschaft geht regelmäßig Kunden besuchen.
- Der Kunde erhält den besten Platz im Meeting: TOP 1 auf der Agenda.
- Die Mitarbeiter werden kundenfokussiert geführt.

Die grundsätzliche Frage muss dabei lauten: Was ist gut und richtig für den Kunden? Kundenfokussiert heißt beispielsweise: Schluss mit den produktverliebten Technikern, die grummeln, dass „die Kunden gefälligst ihre Bedienungsanleitungen lesen sollen“. Schluss auch mit Chefs, die tönen: „Ich lasse mir doch von Kunden nicht vorschreiben, wie ich meinen Laden zu führen habe!“ Einem Hotelbetreiber, der späte Frühstücksgäste mit dem Staubsauger zu vertreiben pflegte, musste ich einmal sagen: „Sie werden wahrscheinlich bald jede Menge Zeit zum Staubsaugen haben.“ Denn Geldscheine sind Stimmzettel. Damit wählen wir – oder wir wählen ab. So entscheidet schließlich der Kunde über das Leben und Sterben eines Unternehmens. ■

### DAS BUCH ZUM THEMA

Anne M. Schüller  
**Kundennähe in der Chefetage**  
Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Orell Füssli, Zürich 2008,  
26,50 Euro/44,00 CHF  
255 Seiten,  
ISBN: 978-3-280-05282-2



► [WWW.KUNDENFOKUSSIerte-UNTERNEHMENSFUEHRUNG.COM](http://WWW.KUNDENFOKUSSIerte-UNTERNEHMENSFUEHRUNG.COM)