

Leben in der Logistik – von der Kultur der Kommunikation unter Kaufleute

In den letzten Wochen und Monaten habe ich mit einer sehr guten Bekannten, die auf XING Resonanz für Ihre Dienstleistungen erzeugen wollte, einen interessanten Schriftwechsel begonnen.

Der Grundgedanke jeglicher Öffentlichkeitsarbeit – auch derjenigen auf XING, anderen sozialen Netzwerken oder auch bspw. in diesem Blog – ist ja 1. Aufmerksamkeit zu erregen und 2. Feedback (also Resonanz) vom Markt zu erhalten. Dieses Feedback kann eine einfache Antwort sein, ein Statement, eine Meinungsäußerung oder gar eine neue Geschäftsverbindung, die daraus entsteht.

Über dieses Thema sind wir dann zu einem wichtigen Punkt gekommen: Die **inflationäre Informationsflut** der wir heutzutage ausgesetzt sind und die daraus resultierenden Folgen für unsere Erwartungen an eine Antwort vom Markt – eine Resonanz also. Wir gelangten aber in unserer Diskussion an den Punkt, Verständnis dafür zu haben, wenn aufgrund “unverlangter” Öffentlichkeitsarbeit der überinformierte Empfänger unserer Botschaften nicht reagiert. Negativ daran ist aber, dass der Werbende – demja gesagt wird, dass er mit den “neuen” Medien seine Kunden erreichen kann eine Art “Aufmerksamkeitswettbewerb” starten muss und somit noch mehr unbeachtete Informationen in den Markt schüttet. Da beißt sich die Schlange in den Schwanz...

Diese Diskussion führten wir aber auch nicht zu Ende, gelangten wir dann nämlich zum eigentlichen Punkt – das was mich besonders bewegt in unserer Zeit: **Man bekommt auch keine Antworten, Reaktionen, Rückrufe von Geschäftspartnern**, die man kennt und von denen man es dringend erwarten darf! Besonders nieder-schmetternd finde ich es, wenn es sich um bestehende oder potentielle Kunden geht – manchmal aber auch um Lieferanten. Kennen Sie das? Man besucht einen potentiellen Kunden unter enormen Zeit- und Reisekostenaufwand. Das Gespräch verläuft sehr harmonisch, fast schon freundschaftlich, man versteht sich. Es wird vereinbart, dass man ein Angebot erstellen darf. Das Angebot, man könne vorher bei Fragen zur Angebotserstellung gerne nochmals anrufen nimmt man wahr. Das Angebot wird pünktlich und vollständig auf dem vereinbarten Weg – z. B. per Email – abgegeben. Und was passiert dann: Nichts! Hiermit endet die Kommunikation. Keine Eingangsbestätigung, keine Rückfragen, keine Zu- oder Absage. Auf telefonische Nachfrage: Herr X ist nicht erreichbar. Eine höfliche erneute Nachfrage per Email nach 2 Wochen: “Haben Sie Fragen?” “Haben Sie unser Angebot erhalten?” “Können wir noch etwas tun?” Schweigen. Die Bemühungen, den Kontakt doch noch aufrecht zu erhalten, werden nach einem späteren erfolglosen Versuch, den Kunden spontan persönlich zu besuchen, erst einmal eingestellt.

Oder kennen Sie das? Man verspricht Ihnen, Sie zurückzurufen – spätestens in 2 Tagen. Nach 4 Tagen wagen Sie es nachzufragen; falls Sie Glück haben und denjenigen erreichen wird er sagen: “Morgen informiere ich Sie bestimmt”. Sie werden nichts mehr hören. Außer Sie telefonieren nochmals hinterher und hören dann: “Gut dass Sie sich melden, in Kürze erhalten Sie Bescheid”. Stellt sich die Frage, was passiert wäre, wenn man nicht nachgehakt hätte. Hier gibt es sogar Firmen, die dieses Vorgehen scheinbar zum Geschäftsmodell erhoben haben!

Für mein Empfinden fehlt heutzutage häufig die "kleine Kommunikation" zwischen den Menschen. Ein kurzer Dank für eine Information, ein 2-Zeiler zur Info, dass man etwas erhalten habe und sich dankbar zeigt. Der Gruß zum schönen Wochenende in Schreiben am Freitag oder gar die ernstgemeinte Frage: Wie gehts Ihnen? (und 20 Sekunden Zeit sich die Antwort anzuhören!). Oder – so haben wir es in jungen Jahren einmal gelernt: Der Zwischenbescheid! Informiere jemanden, wenn Du siehst, dass Du das Zugesagte nicht wirst halten können. Wo sind all diese Dinge geblieben? Es scheint, dass es heute nur noch um Fakten geht – also um Geld. Gespräche die keinen anderen Hintergrund haben sind nicht wertschöpfend. Die kleinen Freundlichkeiten kosten Zeit – Zeit, die man sich nicht mehr nehmen will oder traut.

Lohnt es sich, die Fahne der "alten" Kommunikationskultur hochzuhalten? Schreiben Sie mir dazu!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen, lieber Leser, Mitmenschen, die sich einerseits trauen und sich andererseits die Zeit nehmen, Ihnen Feedback zu geben, Ihnen zu danken, Sie aber auch zu kritisieren und Sie somit als Mensch wahrzunehmen! Christian Schober