

Freundlichkeit lässt sich trainieren

MOTIVATION Mitarbeiter erhalten Tipps für den Umgang mit Kunden.

Mitarbeiter oder Ab-Arbeiter? Aktiver Verkäufer oder Bestellung-Entgegen-Nehmer? Adler oder Huhn? Bei seinem Vortrag im Autohaus Borgmann gab Trainer Alexander Munke Tipps für den Umgang mit Kunden und anderen Mitmenschen. Der bekannte Trainer folgte damit bereits zum zweiten Mal einer Einladung des Marketing-Clubs Krefeld. „Deutschland ist eine Wüste im Dienstleistungsbereich. Aber man kann etwas tun. Wir verstehen das Marketing vor Ort als Lebenshilfe“, erklärte der geschäftsführende Vorstand Friedrich Berlemann.

Munke unterstreicht, wie wichtig gute Kundenbetreuung sei: „Du kannst das beste Produkt der Welt haben. Wenn du es nicht verkaufst, behältst du es.“ Als Vorbild für kundenfreundliches Verhalten gilt ihm der Weißkopfsaadler. „Er hat ein helles Köpfchen und scharfe Augen. Und er hat Fänge, die kräftig zupacken“, vergleicht er und bringt Beispiele. So möchte ein Kunde vielleicht wissen, ob es Mengenrabatte gibt. Das Huhn unter den Mitarbeitern gibt lediglich Auskunft, dass es dies nicht entscheiden könne. Der Adler unter den Verkäufern stellt den Kontakt zum Verantwortlichen in der Firma her. Dieses adlertypische Verhalten sorgt sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeitern für Zufriedenheit. stdh

 www.alexander-munke.de

 www.mc-krefeld.de