



Setzen Sie Tablets im direkten Kundenkontakt ein? Wenn ja, wie bitte? Als Tool, als Mehrwert oder als Ablenkung?

Tablet-Mania

Als Bruno am Genfer Autosalon den Stand eines deutschen Premium-Herstellers besucht, erlebt er *sein blaues Tablet-Wunder*. Die erste Person begrüsst ihn, mit dem Tablet in der Hand: Für Augenkontakt bleibt keine Zeit mehr. Der Verkäufer schafft es nachher, den Wagen zunächst im Tablet zu zeigen, obwohl dieser gleich daneben steht.

Solche Beispiele zeigen mir, dass der Einsatz von Tablets im Kundenkontakt in vielen Unternehmen zu wenig durchdacht wird, geschweige denn geübt. Natürlich ist es sinnvoll, wenn am Mittag im Restaurant die Küche schon loslegen kann, wenn der Servicemitarbeiter noch am Tisch steht und wenn eine Kundin direkt in der Umkleidekabine erfährt, ob die kleinere Grösse an Lager ist. Wenn das Tablet jedoch nur mit seiner *Anwesenheit* mittelmässige Verkaufsgespräche *aufpolieren* soll, dann rate ich vom Einsatz lieber ab. Fragen Sie sich vor dem Einsatz:

- Wie Sie es vermeiden, dass die Technik-Fixierung überhandnimmt.
- Für was Sie das Tablet einsetzen und wofür sicher nicht.
- Wie Ihre Teammitglieder am Tablet präsentieren, denn da gibt es einige Kniffe.
- *Wer* das Tablet *wann* in der Hand hält – wann Sie und wann Ihre Kunden.

Mehr dazu gibt's in einigen Wochen, dann erscheint der 2. Teil von Tablet-Mania.

Schönes Pfingst-Wochenende!



joerg@nzp.ch