



Manche Arbeitsabläufe in Unternehmen sind veraltet oder zumindest nicht kundenorientiert. Das lässt sich nicht vermeiden, weder in grossen noch in kleinen Firmen. Die Kommunikation rund um solche Abläufe klingt allerdings oft auch «wie aus dem letzten Jahrhundert»: dann ist es gar nicht mehr gut und Handeln ist angesagt ...

Bei uns ist das so

Ina und Bernd gehen frühstücken, bei bester Laune und mit ihren beiden Kindern. Denn Bernd hat einen freien Tag eingeplant, den er trotz grossem Projektdruck in seiner Firma nicht wieder hergeben musste. Die Kinder haben wegen einer Lehrer-Weiterbildung schulfrei und so kommt es, dass alle vier an einem Dienstagmorgen frühstücken gehen. Cool.

Im Café nehmen sie Platz und schauen sich die Karte an. Da die Standard-Frühstücke für Kinder viel zu gross sind, lautet die Bestellung: zwei grosse Frühstücke mit weiteren Getränken und Leckereien. Was glauben Sie - wie fällt die Reaktion der Service-Mitarbeiterin aus?

- Herzlichen Dank! Das haben Sie prima zusammengestellt, bis gleich.
- Liebe Kinder, ein paar Minuten dauert es jetzt. Hättet Ihr gern Malstifte und je eine schöne Malvorlage?
- Vielen Dank für die Bestellung. Möchtet Ihr (liebe Kinder) mit mir kommen und die ganz frischen Gipfeli holen?

Schön wär's gewesen und so einfach. Die Antwort kam ungefähr so charmant rüber wie Strafzoll-Androhungen von Trump. Sie lautete: «Wenn Sie nur zwei Frühstücke bestellen, muss ich Ihnen pro Kind CHF 2.50 verrechnen. Das ist bei uns so.»

So was kann in Ihrem Unternehmen nicht vorkommen, oder?

Für heute wünsche ich Ihnen einen guten Wochen-Endspurt.

Jörg Neumann



joerg@nzp.ch