



Stellen Sie sich vor, morgen stehen Sie auf und starten in einen ganz normalen Samstag ...

Kunden verblüffen leicht gemacht

Im Briefkasten finden Sie Ihre Zeitung und dazu einen von Hand unterschriebenen Brief der Kantonspolizei. Diese bedankt sich bei Ihnen für Ihre tatkräftige Unterstützung, als Sie an einen Verkehrsunfall rangefahren sind und die Unfallstelle abgesichert haben. Wenige Minuten später kommt ein Päckchen an – darin liegt eine Postkarte «Für Sie sorgfältig eingepackt, von Roger.» Der Postmitarbeiter sieht gleich, dass bei Ihnen ein Retourenpaket liegt und fragt, ob er dieses für Sie mitnehmen soll.

Gegen 11 Uhr gehen Sie zum Coiffeur. Dieser bietet Ihnen nicht «den üblichen Kaffee» an, sondern reicht Ihnen eine kleine Menükarte (Sie können ein Getränk auswählen: Capuccino, Chai Latte, frischer Pfefferminztee, Apfelschorle, Rivella oder Mineralwasser). Da Sie einen kleinen Moment warten müssen, wagen Sie noch einen Blick aufs Mobile-Phone: Sie haben eine SMS von Ihrer Tierärztin erhalten. Diese untersuchte einige Tage zuvor Ihren Hund und fragt nun nach, wie es Ihrem kleinen Liebling geht.

Kurzentschlossen gehen Sie mit Ihrem frischen Haarschnitt in ein Schuhgeschäft. Der Schuh, der Ihnen im Schaufenster auffiel, passt Ihnen um Haaresbreite nicht. Der Verkaufsmitarbeiter ersetzt daraufhin die Einlege-Sohle mit einer etwas dünneren, die er akribisch für Sie von Hand zuschneidet. Sie nehmen den Schuh zwar nicht, aber Sie dürfen die Sohlen behalten – «für ein Paar Ihrer Schuhe zuhause.»

Genau da geht's jetzt hin, mit dem Bus. Dort stellt sich der Chauffeur mit Vor- und Nachnamen vor und erklärt, dass er auf der Strecke keine Verzögerungen erwarte. Sie lächeln. Denn solche Kundenkontakte machen Spass. Und Sie wissen: da ist irgendwie Kundenverblüffung mit im Spiel.

Mit Kundenverblüffung differenzieren Sie sich nicht nur von Ihren Mitbewerbern, sie machen das Leben Ihrer Kundinnen und Kunden auch ein bisschen besser. Nehmen Sie dieses Thema doch wieder mal in die Agenda Ihres Teammeetings auf: denn das können Sie auch! Viel Spass und Erfolg.



Jörg Neumann