



Kundenbeziehungen: Managen oder pflegen?

Der Kunde ist heute immer mehr Partner – vielleicht wäre er auch gerne zwischendurch wieder König.

Jeder und jede von uns kann von positiven und negativen Erlebnissen als Kunde erzählen. Ausserordentliches im guten wie auch im schlechten Sinne widerfährt auch mir immer mal wieder, wenn ich irgendwo Kunde bin. Es gibt durchaus Situationen, wo ich – ganz im Sinne des einschlägigen geflügelten Wortes – gerne als Kunde König wäre. Wer hat es denn schon nicht gerne, wenn ihm mal der rote Teppich ausgerollt wird? Doch allzu aufdringlich darf es aber dann doch nicht sein. Es ist ja schön, wenn man in einem Schuhgeschäft gleich von mehreren Verkäuferinnen gefragt wird: «Darf ich Ihnen behilflich sein?» Nun: Für mich klingt das dann häufig so, als ob ich nicht kompetent genug scheine, ein Paar passende Schuhe zu finden. Lieber frage ich dann selbst, wenn ich wirklich Unterstützung und Beratung benötige – um just dann erleben zu müssen, dass sich niemand mehr für mich zuständig fühlen will. Als sog. «mündiger Kunde» habe ich es ja in der Hand, wie ich mich gleich von Anfang an qualifizieren möchte...

Um die Beziehung zwischen KMU und ihren Kunden geht es am diesjährigen Schweizer KMU-Tag in St.Gallen. Unternehmen sprechen heute viel lieber von «Partnern» als von «Kunden». Doch wie es halt so geht in partnerschaftlichen Beziehungen: Es gehören immer mindestens zwei dazu. Das heisst, ein Kunde darf sich heute nicht mehr nur einfach bedienen lassen wie ein König, sondern muss ebenfalls einen Beitrag leisten, damit es mit der «Beziehung» klappt. Gleichwohl liegt ein Minimum an Bringschuld halt nach wie vor beim Dienstleister. Ein guter Kunde will aber durchaus mal über diesen Standard hinaus durch eine «Extrameile» überrascht werden – dann fühlt er sich zur Abwechslung mal wirklich wie ein König.

Mit dem Dossier «Risiko & Sicherheit» setzen wir in dieser Ausgabe einen weiteren Schwerpunkt. Bedrohungen aus dem Internet sind real, für manche wird das Ganze mehr und mehr zu einem Cyber-Krieg mit einem Gegner, der einem immer einen Schritt voraus scheint. Vergessen geht darob, dass es auch ganz andere reale Bedrohungsszenarien gibt: Haben Sie sich etwa wieder mal Gedanken darüber gemacht, wie Ihr Betrieb funktionieren kann, wenn die halbe Belegschaft grippehalber nicht arbeiten kann?

Dieser Ausgabe liegt übrigens mit dem «KMU-Monitor» auch eine neue repräsentative Befragung von KMU bei, die wir durch gfs-zürich haben durchführen lassen. Sie zeigt ein differenziertes Stimmungsbild der aktuellen Wirtschaftslage, deren Zukunft mit ein



Bild: lassedesignen - Fotolia.com

Datum: 14.10.2014

ORGANISATOR

Das Magazin für KMU



Verlag ORGANISATOR AG
9001 St. Gallen
058 /344 93 61
www.organisator.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 7'141
Erscheinungsweise: 10x jährlich

Themen-Nr.: 601.013
Abo-Nr.: 1085734
Seite: 3
Fläche: 35'014 mm²

paar Unwägbarkeiten gepflastert ist.

Thomas Berner, Chefredaktor

