

KUNDENSERVICE: ERLEICHTERN STATT BEGEISTERN

Veröffentlicht am 4. März 2013 von Annette

Kundenservice ist ein wichtiger Teil der Unternehmenskultur. Er ist dazu da, alle Wünsche und Fragen von Kunden zu [...]



Kundenservice ist ein wichtiger Teil der Unternehmenskultur. Er ist dazu da, alle Wünsche und Fragen von Kunden zu einem Produktkauf oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu beantworten und weiterzuhelfen. Hier wünschen sich Kunden einen **kompetenten Ansprechpartner**, der **erreichbar** ist und ihnen **schnell** zur Zufriedenheit **weiterhilft**. Dies haben diverse Studien ergeben.

Wichtig: Wenn es um Kundenbetreuung geht, ist **Einfachheit** gefragt. Es geht weniger um das Erlebnis: "Die Unternehmen sollten aufhören, ihre Kunden begeistern zu wollen. **Begeisterung schafft keine Loyalität**. Den Aufwand für den Kunden zu senken, schafft Loyalität," [sagt Marketingberater Harald Henn](#). In Service-Angelegenheiten, bei denen es häufig um Reparaturen, Fragen, Ersatzteile oder Reklamationen geht, lautet die Devise: '**Minimiere meinen Zeitaufwand**'.

Unternehmen sollten Ihre Arbeitsweise diesbezüglich anpassen, auch was den **Kundenservice in sozialen Netzwerken** betrifft. Es sollte noch mehr darauf geachtet werden, Kundenanfragen über Facebook & Co. **schnell und lösungsorientiert** zu beantworten.

Mehr zu diesem Thema lesen Sie [in diesem Blogartikel](#) von Gunnar Sohn.

Thumbnail Image: [Customer service](#) von [Alan Cleaver](#) via [CC BY 2.0](#)