

Kundenorientierung ist, den Einkauf von Lebensmitteln zu einem Event zu machen, welches den Kunden Spaß macht!

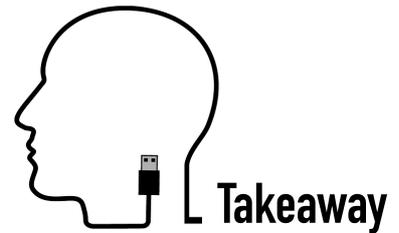
Klassische Supermärkte haben einen einzigartigen Wettbewerbsfaktor, den alle anderen Anbieter im LEH nicht haben - die MitarbeiterInnen!

Echte Kundenorientierung ist die (neue) Wettbewerbsdimension schlechthin!



Das Unterbewusstsein beeinflusst Wahrnehmung, Verhalten und damit Zufriedenheit unserer Kunden viel mehr als das Bewusstsein!

Der Preis eines Produktes adressiert das Bewusstsein - die Erfahrung, das Kundenerlebnis adressiert das Unterbewusstsein!



Ihr Kunde muss immer Sicherheit darüber haben, was gerade passiert bzw. was richtig ist.

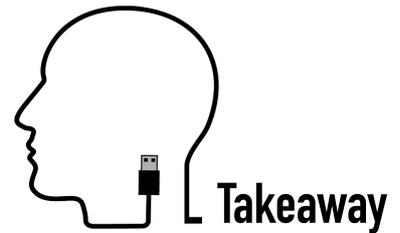
Geben Sie Ihren Kunden immer Orientierung. Egal ob bei Kassenbesetzungen, Wartezeiten,

Erklären Sie nie was nicht funktioniert, sondern zeigen Sie Lösungen auf!

Muster-Beispiel im Lebensmitteleinzelhandel

Prinzipien der Kundenorientierung

1. Wenn ein Kunde bis auf zehn Schritte auf mich zukommt, nehme ich Blickkontakt mit ihm auf und lächle. Bei weniger als 5 Schritte begrüße ich ihn.
2. Ich stelle sicher, dass der Kunde sich wertgeschätzt fühlt und ich ihn immer wieder begeistern kann.
3. Jeden fragenden Kunden begleite ich gerne zum Regal.
4. Ich übernehme die Verantwortung und löse unmittelbar die Probleme meines Kunden.
5. Auch, wenn wir viel zu tun haben, schenke ich unseren Kunden besonders positive Momente und mindestens ein Lächeln.
6. Kundenwünsche sind kleine Geschenke über die wir uns freuen und die wir brauchen, um uns weiter zu entwickeln.
7. Wir gehen auf den Kunden zu, wenn wir merken, dass dieser Hilfe braucht.
8. Kundenanliegen haben zu jedem Zeitpunkt oberste Priorität.
9. Ich bin ich und authentisch und ehrlich in meinem Verhalten Kunden und KollegInnen gegenüber.
10. Wir geben unser Feedback immer so zeitnah wie möglich nach dem beobachteten Verhalten.



Verhaltensregeln geben Ihren Mitarbeitern Orientierung

Formulieren Sie mit Ihren Führungskräften (und Mitarbeitern) Prinzipien der Kundenorientierung. Machen Sie die Einhaltung dieser Gebote zu einem Teil der Aufgaben eines Mitarbeiters!

Motivieren Sie sich immer wieder gegenseitig, diese Gebote einzuhalten.



Immer ein „Dankeschön“!

Für den Empfänger zählt tatsächlich primär die Geste, die Tatsache überhaupt sich zu bedanken.

Auf Form und Inhalt des Dankeschön kommt es also gar nicht primär an.