

## König Kunde auch in der IT

Bei einer kostenlosen Informationsveranstaltung in der IHK in Mönchengladbach ging es um „Kundenorientierte Kommunikation in der IT-Branche“. Bei der Premiere der Veranstaltung war der Andrang so groß, dass die IHK den Workshop für den Sommer ein zweites Mal plant.

„IT ist technisch. Wie erkläre ich meinem Kunden nun die Produkte?“ war die Ausgangsfrage des Infonachmittags. Die drei Referentinnen und Kommunikationsspezialistinnen Anneli Hüsen von der EDA GmbH in Dinslaken sowie Marie-Therese Wirtz-Doerr und Annette Wyler-Krisch von Rope Kommunikation in Dormagen hatten darauf maßgeschneiderte Antworten.

### ● Zufriedenheit Trumpf

So läge es auf der Hand, dozierte Hüsen, wie man sich am Kunden orientiere, man müsse sich nur die Wünsche der Verbraucher anschauen: „Freundlichkeit, beachtet und beraten werden, klare Zuständigkeit und Erreichbarkeit, Reklamation als Chefsache, Kulanz und Service.“ Aber ist es wirklich so einfach? „Ja“, meint die Dinslakener Fachfrau und gab Konkretes an die Hand: „Jeder Mitarbeiter ist Verkäufer“, und der Bedarf des Kunden müsse konkret ermittelt werden. So sei ein Neukunde sechsmal teurer in der Akquise als ein bestehender. „Außerdem sagt ein zufriedener Kunde es zweimal weiter, ein unzufriedener achtmal.“

### ● Wertvolle Tipps

Um hier anzusetzen, stellte das Rope-Team „Kundenorientierung als integriertes Gesamtkonzept“ vor. So müssten Strategien Ziele und Visionen verfolgen und die Strukturen effizient

abgewickelt werden. Besonderes Augenmerk hätten auch die Mitarbeiter verdient, die fachlich und sozial gut ausgebildet sein müssen. Nicht zuletzt geht es auch um eine Kultur, in der der Kunde als Partner gesehen wird.

Ein kleiner Schritt, und das war für viele ein besonderer Tipp, ist die handliche Gebrauchsanweisung auf einem Blatt. Hüsen: „Das würde ich dann gelungene Kundenorientierung nennen.“ Weitere Informationen gibt die IT-Referentin Tanja Neumann, Tel: 02151 635-310, E-Mail: neumann@krefeld.ihk.de. ●



Freundlich und ständig erreichbar: zwei wichtige Faktoren in Sachen Kundenorientierung.