

## Checkliste Kundenpflege

# Zehn Ideen für Danke-Aktionen

Touchpoints sind Berührungspunkte zwischen Anbieter und Kunde. Meist sind es bemerkenswerte, verblüffende, faszinierende Details, die dabei zur Begeisterung führen. Man kann gar nicht genug Aufmerksamkeit darauf lenken. Vor allem Kreativität ist hierbei gefragt.

■ Man kann gar nicht oft genug danke sagen. Für ein Danke braucht es kein Budget. Jeder ehrliche Dank bringt zum Ausdruck, dass man das, was ein anderer tut, wirklich schätzt. Bringen Sie also das Danken in Ihre Unternehmenskultur. Und kreieren Sie Danke-Aktionen, wo es nur geht. Hier ein paar Ideen dazu.

- ▶ Machen Sie einmal pro Woche Ihren persönlichen Dankeschön-Tag. Rufen Sie dazu mindestens fünf Kunden/Kollegen/Mitarbeiter an und sagen Sie einfach mal danke. „Kuschel-Call“ sagt man dazu. Wenn es dabei um Kundenpflege geht: Nicht an Call-Center wegdelegieren – selber „kuscheln“. Und wichtig dabei: Nichts verkaufen – nur „kuscheln“. Über den Nachsatz „Haben Sie bei der Gelegenheit noch eine Frage an mich?“ und einer langen Pause ergibt sich womöglich noch was.
- ▶ „Danke, dass Sie am Telefon immer so angenehm sind. Ich freue mich schon auf das nächste Gespräch“, sagt der Kundendienst-Mitarbeiter. „Danke, dass Sie gleich damit zu uns gekommen sind“, heißt es bei einer Reklamation. Und „Danke, dass Sie das so offen aussprechen“ sagt man selbst bei der dicksten Beschwerde.
- ▶ Unser Gehirn muss trainieren, um zu brillieren. Was nicht regelmäßig genutzt wird, verwildert. Auf ihrem Karriereweg nach oben verlieren leider viele (männliche) Manager die Gewohnheit, bitte und danke zu sagen, ohne sich dessen bewusst zu sein. Führen Sie dazu ganz gezielt eine Strichliste – und sagen Sie mindestens 50-mal danke pro Tag. So verankert sich das



Man kann gar nicht oft genug danke sagen.

Bild: Fotolia/aaabbc

Danke-Sagen in Ihrem zerebralen Autopiloten, ohne dass man darüber nachdenken muss.

- ▶ Lassen Sie alle Ihre Briefe und E-Mails, wenn passend, mit einem „Danke“ beginnen.
- ▶ Danken Sie Ihren Kunden nicht zu deren Geburtstag, sondern zum Geburtstag der Kundenbeziehung. Die A1 Telekom Austria verschickt an ihre Business-Kunden ein Danke-Plakat zum 1. Jahrestag der Zusammenarbeit.
- ▶ Führen Sie in Ihrem Unternehmen einen Danke-Mottotag ein –

## TEMCA GmbH

Hygienische  
Desinfektionsmittel-  
Spender

**Neu!**

Desinfektionsmittel- und  
Seifenspender aus Edelstahl  
hygienischer Armhebelspender



[www.temca.eu](http://www.temca.eu) · TEMCA GmbH · Gewerbegebiet 4 · 07554 Pölzig

Kunststoff-  
armhebelspender  
abschließbar



Desinfektionsmittel-  
und Seifenspender  
aus Aluminium  
Frontblende\* abschließbar



\*Dieser Artikel muss zusätzlich erworben werden.



# Lang leben die Möppe

## Perfekte Waschergebnisse mit jedem Waschgang

### Clax® Revoflow™

- Sicherheit am Arbeitsplatz - kein Kontakt mit der Chemie
- Einfach in der Anwendung - Farb- und Steckcodierungen
- Effizienter Einsatz von Ressourcen - Hochkonzentrate und automatische Dosierung



Viele weitere Ideen zum Thema finden Sie im Buch „Touchpoints“ (ISBN 978-3-86936-330-1), ausgezeichnet als Mittelstandsbuch des Jahres und mit dem Deutschen Trainerbuchpreis 2012.

und überlegen Sie sich gemeinsam ein paar verrückte Sachen dazu. Einer meiner Kunden hat zum Beispiel einen Ideenbaum in den Meetingraum gestellt, an dem entsprechende Vorschläge angebracht und auch gepflückt werden können.

- ▶ Machen Sie für Ihre Kundenparkplätze ein Schild mit der Aufschrift „Danke, dass Sie uns besucht haben“, und stellen Sie es auf, bevor der Kunde Sie verlässt. Oft sind es genau solche Kleinigkeiten, die man so nicht erwartet hat, die zur Begeisterung führen. Wir können gar nicht genug Aufmerksamkeit darauf lenken.
- ▶ Das Hotel Schindlerhof bedankt sich für sofort bezahlte Rechnungen – und verschickt einen pffiffigen Text, falls eine Mahnung mal nötig sein sollte. Eine Gemeinde in der Schweiz verschickt ein Danke-Schreiben für prompte Steuerzahlungen. Und mit welchem phantasievollen „Danke“ können Sie Ihre Kunden überraschen?
- ▶ Führen Sie am Ende von Besprechungen eine kleine Dankeschön-Runde ein. Jeder Teilnehmer, der möchte, dankt dabei einem Kollegen für etwas, das ihm anerkennenswert erscheint. Eine solche Wertschätzungskultur tut allen Beteiligten und damit auch dem Betriebsklima gut. Sie hebt die Stimmung und bringt Lebensqualität an den Arbeitsplatz.
- ▶ Sammeln Sie alle ungunstigen Redewendungen, die Sie im Laufe einer Woche so aufschnappen. Setzen Sie sich dann Freitagmittag zusammen und überlegen Sie gemeinsam, wie Sie das Gefundene positiver formulieren können. Bei einem Event las ich zum Beispiel dies: „Vergessen Sie nicht, Ihre Handys während der Veranstaltung auszuschalten.“ So klingt es besser: „Bitte schalten Sie Ihre Handys erst nach der Veranstaltung wieder ein. Dankeschön.“

Anne M. Schüller | [markus.targiel@holzmann-medien.de](mailto:markus.targiel@holzmann-medien.de)



Anne M. Schüller

Die Diplom-Betriebswirtin und Buchautorin ist Managementconsultant und gilt als Experte für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Sie arbeitet auch als Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen | [www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)