

# **„Zum Nachdenken“**

*„Die Organisation muss den berechtigten Ansprüchen der Kunden folgen.“*

**Juni 2018**

**Wilfried Jacobs**

Geschäftsführender Gesellschafter

Gemeinnütziges Institut für patientenorientierte

Versorgungsablaufforschung (IPOV) GmbH, Neuss/Berlin

---

1. Wenn Sie wollen, dass der Kunde in erster Linie an Sie denkt, müssen Sie in erster Linie an den Kunden denken. Das ist das Grundgesetz. Sie müssen dem Kunden Kontaktmöglichkeiten anbieten, wann er will, nicht wann Sie wollen.
2. Langfristig wird nur derjenige zu den Gewinnern gehören, der sein ganzes Unternehmen auf den Kundennutzen ausrichtet.
3. Der digitale Kundendialog wird die Zukunft sein.
4. Wenn sich Prozesse und Produkte ähneln, dann wird Service den Unterschied machen. Dann werden Kundennähe und persönlicher Kontakt entscheiden. So paradox das klingt: Digitalisierung macht die Welt zum Service-Eldorado.
5. „Geh nicht dahin, wo der Ball ist, sondern wo der Ball hinkommt. Kundenwünsche in Erfüllung gehen lassen, von denen der Kunde nicht einmal weiß, dass er sie hegt.
6. Jetzt tun, was der Kunde demnächst braucht.
7. Die Dienstleistungsqualität wird sich erst verbessern, wenn die Mitarbeiter verstehen, dass ihr Gehalt vom Kunden kommt und nicht vom Unternehmen.
8. Sie sollten, auch wenn das etwas ungewohnt klingt, Ihr Augenmerk vorrangig darauf richten, was die Kundenorientierung behindert:
  - Welche Strukturen sind nicht an Marktsignale gekoppelt?
  - Welche Institutionen sind gar kundenfeindlich?
  - Woran können wir erkennen, dass wir den Kunden nachrangig behandeln?
  - Was ist aus Sicht des Kunden besonders störend?
9. Die zentralen Einheiten haben den dezentralen zu dienen, nicht umgekehrt.

- 10.** Spezialisten lösen Aufgaben, Führungskräfte lenken Energie.
- 11.** Achten Sie auch bei Entscheidungen, die nicht unmittelbar mit dem Kunden zu tun haben, auf die Spät- und Nebenwirkungen auf der Kundenseite.
- 12.** Personalarbeit ist Service, sie darf keine Machtansprüche entwickeln.
- 13.** Nur was innen funkelt, kann außen leuchten.
- 14.** Wenn sich Mitarbeiter laufend rückversichern müssen, statt rasch zu entscheiden, dann sind sie vor Ort geschwächt. Dann ist zu viel Energie in der Zentrale gebunden.
- 15.** Räumen Sie Ihren Mitarbeitern beim Kunden sehr weitgehend Entscheidungsfreiheit ein. In den Augen der Kunden arbeitet er nicht für Ihr Unternehmen, sondern er ist das Unternehmen.