

Systematische Spontanität

Wie Sie Ihre Kunden jedesmal überraschen und ins Staunen versetzen

Haben Sie schon einmal beobachtet, wie Ihnen Menschen von einer überraschenden Dienstleistung erzählen, die sie absolut ins Staunen versetzt hat, wo sie einfach nur noch „WOW“ sagen konnten? Wahrscheinlich ist es eine Geschichte über eine Geste, die systematisch vorbereitet war, die aber auf den Kunden vollkommen spontan wirkte.

Beispiele:

- Der Zahnarzt, der seinen Patienten heiße Handtücher nach einer Behandlung gibt
- Das Hotel, das Ihnen ihr angelesenes Buch wieder unaufgefordert aufs Zimmer legt, die Seite aufgeschlagen, bei der Sie das letzte mal aufgehört haben zu lesen
- Das Restaurant, dass Ihnen einen Gutschein für ein fünfgängiges Menü schenkt, für den Rotweinfleck, den Sie beim Einschenken aus Versehen bekommen haben
- Die Buchhändlerin, die Ihnen das bei ihr ausverkaufte Buch schnell von einem ihrer Wettbewerber holt

Gemeinsam ist all diesen Ereignissen, dass ein freundlicher Mensch sich die Mühe machte, sicherzustellen, dass ich mich als Kunde über die Maßen gut bedient fühlte. Das ist dann auch der Grund dafür, dass ich wiederkomme und allen meinen Freunden davon erzähle. Keines der oben genannten Beispiele betrifft einen Billig-Anbieter. Aber ich bin gern bereit, den etwas höheren Preis für die besondere Aufmerksamkeit zu zahlen.

Wenn Sie sich dazu entschieden haben, Ihren Kunden das Beste anzubieten, statt des billigsten Preises, mit welchem System wollen Sie sicherstellen, dass die Kunden wirklich überrascht werden? Dass sie tatsächlich mit „WOW“ reagieren?

Vorschläge:

1. Nehmen Sie sich mit dem ganzen Team etwas Zeit, dieses in Ihrem Unternehmen umzusetzen.
2. Stellen Sie sich vor, ein Kunde zu sein, bewegen Sie sich durch Ihr Unternehmen und erstellen Sie eine Liste aller Schritte, aus Sicht des Kunden.
3. Schreiben Sie eine Liste von 10 Punkten auf, mit denen Sie „systematische Spontanität“ ausdrücken könnten.
4. Wenn die Liste vollständig ist, fragen Sie Ihr Team, was passieren müsste, damit dieses System implementiert werden kann.
5. Entscheiden Sie sich welches von den 10 Dingen Sie ganz besonders herausstellen wollen („WOW“), so daß Ihre Patienten es absolut begeistert weitererzählen, markieren Sie das entsprechende Kästchen und schreiben Sie den Zeitpunkt dahinter, bis wann dieses erledigt ist.

Das Systematische Spontanitäts-System

	„WOW“	bis wann
1 _____	<input type="checkbox"/>
2 _____	<input type="checkbox"/>
3 _____	<input type="checkbox"/>
4 _____	<input type="checkbox"/>
5 _____	<input type="checkbox"/>
6 _____	<input type="checkbox"/>
7 _____	<input type="checkbox"/>
8 _____	<input type="checkbox"/>
9 _____	<input type="checkbox"/>
10 _____	<input type="checkbox"/>