

Wiebke Brüssel

bruessel@das-strategiebuero.de

November 2018

Download:

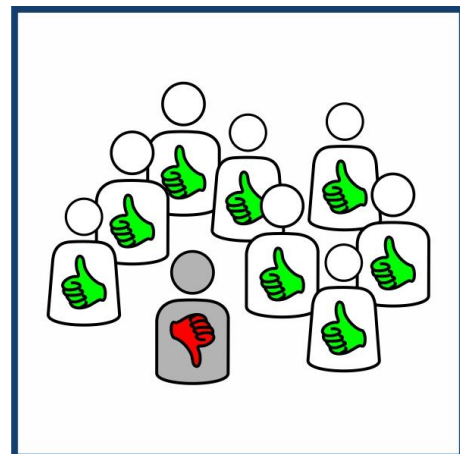
Diesen Beitrag können Sie auf unserer Homepage im Bereich „Strategie-Impulse“ als PDF-Datei herunterladen.

Der Beitrag erschien im November 2018 als Kolumne „Nachhaltig erfolgreich mit Strategie“ auf den Exxtra Seiten Bremen (www.exxtraseiten.de).

Mögen Sie kritische Kunden?

Es war in unserem ersten von vielen Workshops für ein umfangreiches Projekt. Eine Teilnehmerin hatte, wie man sagt, „zugemacht“. Sie war unfreundlich und fand an allem etwas auszusetzen.

Passiert Ihnen das auch? Eine schweißtreibende Situation, vor allem, wenn Sie vor einer Gruppe stehen und eine(r) querschießt. Oder wenn sich Kunden über Ihre Leistung beschwerten und sich dabei im Ton vergreifen? Es gibt zahlreiche Bücher und Seminare darüber, wie Sie solche Situationen souverän meistern. Dass es sich lohnt, in diese Fähigkeit zu investieren, haben wir im Laufe der Jahre oft erfahren. Und wir haben gelernt, gerade die kritischen Kunden zu mögen.



In den meisten Fällen haben die „Motzerinnen“ und „Motzer“ Gründe dafür, sich so zu verhalten: Vielleicht fühlen sie sich nicht wirklich eingebunden, werden sonst nicht ernstgenommen oder oft kritisiert und übergangen. Da staut sich vieles an. Dann ist der Tonfall eben nicht immer politisch korrekt. Aber die Art und Weise der Aussage hat nicht zwingend etwas mit der Qualität zu tun.

Wir haben schon oft festgestellt, wie wertvoll es ist, sich gerade für diese Menschen zu interessieren und sie nicht als „Störfaktoren“ abzustempeln. Die Belohnung für unser Engagement folgt oft unmittelbar. In vielen Fällen lieferten gerade diese Menschen wertvolle Beiträge. Wir stellen fest: Wer kritisch ist, ist noch emotional beteiligt und möchte etwas ändern. Viel trauriger finden wir es, wenn Teilnehmerinnen und Teilnehmern alles egal ist und sie sich deshalb überhaupt nicht beteiligen.

Als Externe haben dabei natürlich einen Vorteil, weil wir die Vorgeschichten nicht kennen und deshalb unbelastet und vorurteilsfrei arbeiten können. Doch auch wer in einem Unternehmen tätig ist, kann im Umgang mit „schwierigen“ Kolleginnen und Kollegen von einer offenen Haltung und einem offenen Dialog profitieren.

Eigentlich kann uns Unternehmerinnen und Unternehmern doch nichts Besseres passieren, als wenn wir auf Menschen treffen, die uns ihre Meinung sagen. Auch wenn es im ersten Moment nicht immer angenehm ist, schenken sie uns die Möglichkeit, besser zu werden. Wenn es uns dann gelingt, mit ihnen in einen Dialog zu kommen, gewinnen alle.

Ich möchte an dieser Stelle keineswegs unangemessen unfreundliches und unhöfliches Verhalten entschuldigen. Auch wir Dienstleister müssen uns nicht alles gefallen lassen. Wir gehen gern eine Extra-Meile, um weitere Erkenntnisse zu gewinnen. Doch wenn jemand nur meckern und nichts beitragen will, würden auch wir die Segel streichen. Das ist uns allerdings bisher nicht passiert.

Also freuen Sie sich über kritische Kunden. Sie machen uns wertvolle Geschenke. Und das passt doch super in die kommende Weihnachtszeit.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen schöne Feiertage und dass alle Ihre Wünsche in Erfüllung gehen.

Redaktionelle Hinweise

Über die Autorin

Wiebke Brüssel ist Diplom-Betriebswirtin und Geschäftsführende Gesellschafterin des Strategiebüros.

Wir strukturieren und moderieren Planungsprozesse - einschließlich Vorbereitung und Dokumentation. Von einer einzelnen Fragestellung bis zur Strategischen Unternehmensplanung. Unsere Kunden sind Unternehmen und Organisationen im privaten, sozialen und öffentlichen Bereich, Firmen am Anfang ihrer Entwicklung und Gründer.

Hinweis zur verwendeten Sprache

Sprachliche Grundlage für unsere Beiträge ist das amtliche Regelwerk des Rates für deutsche Rechtschreibung. Wir sprechen alle Menschen an.

Lobbyregister

Das Strategiebüro ist unter der Kontonummer K4126147 im Lobbyregister des Deutschen Bundestages eingetragen.

Nutzungsrechte

Alle Rechte für unsere Beiträge und die verwendeten Bilder liegen, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei der Das Strategiebüro GbR.

Wir freuen uns, wenn Sie Beiträge und Bilder für Ihre persönliche (ausschließlich private) Information nutzen, sie zitieren oder verlinken. Wenn Sie unsere Beiträge, Bilder oder andere Inhalte

jedoch außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes ganz oder teilweise für gewerbliche oder hoheitliche Zwecke verwenden, in elektronische Medien einstellen oder weitergeben wollen, bitten wir Sie, hierfür unsere schriftliche Genehmigung einzuholen.

