

## Management: Kundenbeziehungen entwickeln und Kundentraining der Mitarbeiter

**Was braucht der Kunde? Wer kümmert sich in meinem Unternehmen um die Bedürfnisse des Kunden? Was würde der Kunde über uns sagen, wenn man ihn Fragen würde?**

Als junger Ingenieur hatte ich einen sehr interessanten Chef. Wenn wir auf Geschäftsreisen Kunden besucht hatten, hörte er bei den Gesprächen meist nur sehr still zu und sagte ganz lange nichts. Manchmal hatte ich gar das Gefühl, dass er schläft. Ich hatte die Aufgabe zu verstehen, was der Kunde will und wie ich seine Wünsche umsetzen könnte. Dazu hatte ich viele Fragen gestellt und die Antworten wie ein Puzzle zusammengesetzt. Aber ich hatte oft das Gefühl, dass ich noch nicht den „Kern“ des Kundenwunsches erkennen konnte.

Dann auf einmal unterbrach mein Chef sein Schweigen und erzählte dem Kunden etwas, was ich nicht verstand. Ich hatte keine Ahnung, wieso er jetzt auf dieses sein Thema kommt. „Hat er denn nicht zugehört?“, hatte ich mir oft gedacht. Aber dann geschah meist das Unerwartete, der Kunde fing an zu lächeln und fühlte sich auf einmal verstanden.

Dann begriff ich es, mein Chef hatte mal wieder das wirkliche Bedürfnis des Kunden hinter den Fragen und Antworten verstanden und war so in der Lage, ihm einen Lösungsweg aufzuzeigen.

Was ist das grösste Anliegen Ihres Kunden? Darauf liegt unser Augenmerk. In der Regel ist es nicht das, was der Kunde kommuniziert, denn dann müsste er seine grösste „Not“ vor Ihnen ausbreiten. Das macht kein Mensch gerne. Deshalb verpackt er seinen Wunsch in schönem Glanzpapier.

Wir helfen Ihnen zu lernen, hinter dieses Glanzpapier zu schauen und so das Bedürfnis Ihres Kunden herauszufinden. Das hilft Ihnen wiederum Ihren Umsatz zu optimieren und ein langfristiger Partner auf Augenhöhe für Ihren Kunden zu werden.

Die TEMAS AG bietet Ihnen an, mit einer Kunden-Unternehmensanalyse herauszufinden, an welchen Stellen Ihres Unternehmens der Kunde Kontakt mit Ihren Mitarbeitern hat und schult diese im optimalen Umgang mit Ihnen. Das geschieht auf der Basis Ihres Unternehmenskonzeptes und Ihrer Unternehmensphilosophie. Aber ein noch viel wichtigerer Aspekt der Analyse ist herauszufinden, welche Kompetenzen Ihre Mitarbeiter im Umgang mit den Kunden haben.

Es gibt nichts Schlimmeres für ein Unternehmen, einen verärgerten Kunden zu verlieren, nur weil der Mitarbeiter nicht in die Lage war das Problem des Kunden zu lösen und ihm dabei richtig zu begegnen.

Wir lieben Kunden und wollen Ihnen helfen, Ihren Mitarbeiter in diesen Kompetenzen zu schulen.

Wir informieren Sie gerne weiter. [Sollen wir uns bei Ihnen melden?](#)

Oder wollen Sie uns kontaktieren? Dann steht Ihnen Herr Andreas Halbleib zur Verfügung:



Tel.: +41 (0)71 446 50 30  
Mobile: +41 (0)79 816 59 73  
Email: [andreas.halbleib@temas.ch](mailto:andreas.halbleib@temas.ch)