

VOM KUNDENWUNSCH ZUM WUNSCHKUNDEN

Bremer Autorenduo veröffentlicht Buch über Kundenzufriedenheit

Lange Schlangen an der Kasse, stundenlange Wartemusik in der Telefonhotline oder der Baumarkt, in dem weit und breit kein Mitarbeiter zu sehen ist. Wir alle kennen die Situationen, in denen wir uns als Kunde nicht geschätzt fühlen. „Kunde ist König“, haben wir gelernt, aber wo vorher groß „Kundenservice“ darauf stand, findet sich in Wirklichkeit oft nur gähnende Leere.

Matthias Kauf, CRM-Experte und Kundenbegeisterter aus Bremen, kennt solche Situationen aus dem täglichen Austausch mit Kunden und Mitarbeitern. Sein aktuelles Buch widmet der Autor nun genau diesem Thema: Wie können Geschäftsbeziehungen funktionieren? Gemeinsam mit dem Arzt und Neurowissenschaftler Dr. Sperlich hat er das Thema Kundenzufriedenheit umfangreich behandelt. Dass es sich bei dem Buch um keinen Ratgeber im klassischen Sinne handelt, ist ihm dabei ganz wichtig: „Ratgeber sagen den Leuten, wie man durch irgendwelche Maßnahmen Kundenzufriedenheit erzeugen können soll. Das funktioniert aber in der Realität nur sehr selten, wir brauchen Begeisterung!“, sagt Kauf. Man merkt: Bei diesem Thema ist er in seinem Element. *Begeisterung*: Dieses Wort taucht im Buch immer wieder auf. Kann Arbeit Spaß machen? Kann man im Kunden mehr sehen als nur einen Konsumenten? Gibt es für Unternehmen eine andere Daseinsberechtigung als Gewinn zu erwirtschaften? Liest man dieses Buch, klingt es fast so!

Laut Kauf tun sich vor allem größere Unternehmen aber oft schwer, gängige Methoden zu hinterfragen. „Ohne Kunden ist jedoch das beste Produkt nichts wert! Da müssen wir ansetzen. Weniger Regeln, mehr Individualität. Schauen Sie sich mal erfolgreiche Start-Ups an. Die sind oft noch sehr nah an dem dran, was der Kunde wirklich will.“

Auch wenn der Titel VOM KUNDENWUNSCH ZUM WUNSCHKUNDEN etwas anderes vermuten lässt: Es geht in dem Buch um weit mehr als nur um den Kunden. „Es fängt letztlich bei mir selbst an.“, sagt Kauf und fährt fort: „Warum stehe ich morgens auf und gehe zur Arbeit? Nur um Geld zu verdienen? Wenn ich als Unternehmer nicht sagen kann, warum und wofür ich morgens aufstehe, wie sollen es dann meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Kunden vermitteln?“

Die Idee, seine gesammelten Erfahrungen aus 28 Jahren als erfolgreicher Unternehmer in einem Buch niederzuschreiben, kam Matthias Kauf dann vor 2 Jahren. Er ist schon fleißig am Schreiben, als er den Arzt und Neurowissenschafts-Experten Dr. Franz Jürgen Sperlich kennenlernt. Dieser hielt damals einen inspirierenden Vortrag über Emotionen. „Ich dachte mir: Genau diese neurobiologischen Aspekte einer Geschäftsbeziehung müssen unbedingt mit ins Buch! Wenige Tage später haben wir uns getroffen und den Grundstein für unser gemeinsames Projekt gelegt.“

Auch wenn die Aufmachung des Buches mit zahlreichen Illustrationen, Interviews und Studien durchaus als Fachbuch durchgeht; eine spezielle Zielgruppe hat Matthias Kauf nicht im Blick. „Mein Buch ist etwas für jeden, der in Arbeit mehr sieht als nur den Verdienst seines Lebensunterhalts. Das Buch und vor allem die neurobiologischen Erkenntnisse von Dr. Sperlich helfen dabei, andere Menschen besser zu verstehen. Wer andere besser versteht und ihnen mit Empathie begegnet, macht sich und seiner Umwelt das Leben leichter.“

Das klingt nach einer Win-win-Situation für alle. Glaubt man Matthias Kauf, ist sie einfacher zu erreichen als wir denken.

Das Buch ist im SchmidtCollegVerlag erschienen und ab sofort im Buchhandel erhältlich.
ISBN: 978-3943879087

Pressekontakt:

Matthias Kauf
Lintel 11a
27711 Osterholz-Scharmbeck
Telefon: 0171 / 4137258
E-Mail: matthias@kauf.de