

forum Carsten K. Rath



Geliebte Kunden und echte Loyalität

Waren und Dienstleistungen werden immer ähnlicher. Entscheidend für die Kaufentscheidung ist die Loyalität. Wie können Unternehmen diese erreichen? Ganz sicher nicht über den Preis. Wer den Kunden über den Preis gewinnt, der wird genau diesen Kunden des Preises wegen auch wieder verlieren. Der Weg zu wahrer Loyalität führt immer über echte Menschlichkeit. Deshalb ist die Stammkundenpflege so entscheidend.

Laut einer Studie der Unternehmensberatung McKinsey gehen durchschnittlich nur 12% der Vertriebskosten in die Stammkundenpflege. 33% werden in Werbung investiert und der grösste Teil, nämlich 55%, fliesst in die Neukundenakquise. Was für ein Missverhältnis! Denn die goldene Regel für mehr Kundenloyalität lautet: Lieben Sie Ihre Kunden und zeigen Sie es Ihnen! Wie kann das in der Praxis aussehen? Hierzu ein paar Beispiele aus Gastronomie und Hotellerie:

1. Zuhören und Freude schenken: Bei einer meiner vielen Hotelübernachtungen fragte ich einmal die Mitarbeiterin, die an meine Tür klopfte: «Sie wollen mir bestimmt Blumen bringen?» – «Leider nein, Herr Rath, nur ein Fax. Bitte sehr.» Am nächsten Tag fand ich in meinem Zimmer wieder ein Fax vor – mit einem frischen Blumenstraus daneben. «Dieses Mal mit Blumen» stand auf einem kleinen Zettel dabei. So funktioniert Kundenbindung!

2. Menschen sind keine Nummern: Beim Hotelfrühstück fragen die Mitarbeiter meist nach der Zimmernummer. Wieviel herzlicher wäre es aber, stattdessen nach dem Namen zu fragen und dann zu antworten: «Danke Herr Meier, geniessen Sie das Frühstück und haben Sie einen angenehmen Tag!»?

3. VIP-Status für alle: Wer sich wertgeschätzt fühlt, der bringt dem Unternehmen auch seinerseits Wertschätzung entgegen. Auf einer meiner Reisen las ich folgenden Text im Hotelrestaurant: «Bei Fragen oder Anregungen schreiben Sie eine SMS direkt an den Hotelmanager unter xxxx.» Auf diese Weise fühlt sich jeder Gast als VIP. Es gibt noch viele gute Beispiele dafür, wie ein enger menschlicher Kontakt Loyalität erzeugt und so den Unterschied macht. Das Wichtigste ist die aufrichtige Liebe zum Kunden. Nicht antrainiert, sondern authentisch. Diesen Unterschied spüren Menschen genau.

Der Unternehmer und Grand Hotelier Carsten K. Rath hat auf vier Kontinenten Grand-Hotels auf den Markteintritt vorbereitet und ist Gründer und CEO der Kameha Hotels & Resorts, die kürzlich ihr neues Haus in Zürich eröffnet hat. Der Leadership- und Service-Excellence-Experte ist ein gefragter Hochschuldozent und hat mit der Service-Expertin Sabine Hübner die Management- und Unternehmensberatung RichtiRichtig.com gegründet.
www.carsten-k-rath.com

Gewusst wo: Planungskontakte für die Auslandsreise

Es empfiehlt sich, vor der Abreise einige wichtige Punkte abzuklären. Das EDA hat eine Reise-Checkliste zusammengestellt.

Bereits vor dem Buchen abklären:

- Informationen über die politische Sicherheitslage: EDA-Reisehinweise (www.eda.admin.ch/reisehinweise)
- Informationen über Klima, Jahreszeiten sowie lokale Kultur und Feiertage am Zielort: Reisebüro, Internet, Reiseführer
- Informationen über Krankheiten und Impfungen: www.safetravel.ch
- Verbote oder Einschränkungen für die Einfuhr von betäubungsmittelhaltigen Medikamenten etc.: Botschaft des Ziellandes
- Erforderliche Ausweise, Visa-Bestimmungen und Fristen für die Ausstellung: Botschaft Zielland (Adressen unter www.eda.admin.ch, Ausländische Vertretungen)

Gleich nach dem Buchen abklären:

- Falls nötig neuen Pass oder neue ID-Karte bestellen: www.schweizerpass.ch und



Gut geplant, ist besser gereist.

- kantonales Passbüro
- Visum beantragen: Botschaft Zielland oder Reisebüro
- Impfungen machen, evtl. Formalitäten für Medikamente erledigen: Hausarzt oder Impfzentrum, Botschaft Zielland

- Reiseversicherung abschliessen, auch für medizinische Notfälle: Versicherungsgesellschaft nach Wahl, Krankenkasse oder Reisebüro
- Bei Bedarf Kreditkarte beantragen oder Limite erhöhen: Bank

2 bis 3 Wochen vor der Reise:

- Sich über Zahlungsmittel im Zielland informieren, eventuell bestellen und nicht zu knapp kalkulieren: Reiseführer, Bank, www.swissbankers.ch
- Sich über die lokalen Gesetze und Gepflogenheiten informieren, z. B. Einschränkungen bei Alkoholkonsum, Kleidervorschriften: Reiseführer, Botschaft Zielland
- Passkopie erstellen: separat vom Original aufbewahren
- Auf EDA-Online-Registrierung die Reisedaten eintragen: www.eda.admin.ch/reisehinweise