

## Ein Amerikaner in Deutschland?

von Heinz K. Kruse

Richard L. Mooney lehrt an der University of Arizona unter anderem Customer Satisfaction, zu deutsch Kundenzufriedenheit. Während eines Kurzurlaubs stand ihm der Sinn nach einer Rast und einem kräftigen Steak. So traf es sich gut, dass er sich gerade vor einem einladenden 4-Sterne-Restaurant befand.

Mit einem Buch unter dem Arm fiel sein Blick beim Eintreten auf fein weiß gedeckte Tische mit poliertem Besteck und hochstieligen Weingläsern. Eine weibliche Bedienung eilte gerbei, stellte sich vor als Deborah und fragte, ob sie ihm einen guten Platz anbieten dürfe. (Kein ehrfurchtsvolles Warten vor einem Pult, um einen Platz zugewiesen zu bekommen?)

Richard wollte einen hellen Platz, um sich das Warten mit Lesen zu vertreiben. Wie selbstverständlich führte sie ihn an einen schönen Fensterplatz, gab ihm das Gefühl, wichtig zu sein; kurzum, er war angenehm beeindruckt.

- ***Sei proaktiv, erahne die Wünsche Deines Kunden; gib ihm das Gefühl, sein Problem sei das Wichtigste!***

Deborah reichte die Speisekarte und fragte, ob sie vorab schon was von der Bar bringen dürfte. Richard bestellte einen Softdrink. Dieser stand im Nu vor ihm auf dem Tisch.

- ***Lass den Kunden nicht warten; nimm Dich seiner Wünsche sofort an.***

Richard wollte zunächst noch etwas lesen und später bestellen; er wurde nicht gestört. Dennoch musste Deborah in im Blickwinkel gehabt haben, denn als er das Buch zuklappte, war sie zur Stelle, um nach seinen Wünschen zu fragen. Sie war wirklich aufmerksam.

- ***Sei gut in allem, was Du tust; bist Du nicht professionell, ist alles nur halbe Sache.***

Richard bestellte ein Steak, medium, mit Beilagen und einen weiteren Drink. Das Essen kam zügig, war sehr geschmackvoll und das Steak genau wie bestellt, nur ein wenig zäh; insgesamt aber kein Grund zur Reklamation. Kurz darauf tauchte der Restaurant-Chef im Nadelstreifen auf und fragte, wie das Essen gewesen sei.

- ***Geh zu Deinem Kunden und frag, wie Deine Leistung angekommen ist.***

Richard bestätigte, dass das Essen sehr gut geschmeckt habe, nur das Steak sein ein wenig zäh gewesen. Worauf der Chef anbot, eine neue Scheibe zu servieren.

- ***Versuch es richtig zu machen; bring alles unverzüglich in Ordnung.***

Richard dankte, mußte aber ablehnen, weil er gut gesättigt war. Er würdigte den guten Geschmack des Essens und die aufmerksame Bedienung von Deborah. Kurz darauf war Deborah zur Stelle. Sie hatte von Ihrem Chef gehört, dass das Steak etwas zäh gewesen sei, und erkundigte sich charmant, ob Richard zur Versöhnung ein feines Dessert anbieten dürfe.

- ***Gib nicht auf in Deinem Bemühen, den Kunden zufriedenzustellen!***

Richard winkte dankend ab und sagte, dass er ein Dessert nicht mehr schaffen würde. Als Deborah später die Rechnung brachte, wies sie lächelnd darauf hin, dass man ihm zur Versöhnung die Drinks nur zur Hälfte berechnet hatte.

- ***Sei hartnäckig in Deinem Bemühen, den Kunden zufriedenzustellen!***

Das Ergebnis der Geschichte? Deborah erhielt ein unüblich gutes Trinkgeld; Richard wird gerne wiederkommen und das Restaurant empfehlen. Schließlich können die Steaks ja nicht immer so ein wenig zäh sein.

Nicht umsonst hat schon Peter Drucker, ein anerkannter Management-Trainer, in den 70er Jahren formuliert: „Das wirklich wichtige Geschäftsziel ist, Kunden zu gewinnen und zufriedenzustellen!“ - Ein guter Rat damals und auch wohl noch heute, oder?

Übrigens: Deborah arbeitet in einem feinen Restaurant in Tucson / Arizona.

*Dieser Artikel stammt aus der Zeitschrift Beschaffung aktuell 08/1999 und wurde mit freundlicher Genehmigung des Verlages bei Orgafit veröffentlicht.*