



Korrespondenz und Telefon: Kundenorientierung Fehlanzeige

Hamburg, 31. Januar 2010. "Dieser Brief ist maschinell erstellt und auch ohne Unterschrift gültig". Solche Sätze liest man in letzter Zeit immer häufiger unter seiner normalen Korrespondenz. Fühlt sich jemand damit persönlich angesprochen oder gar wertgeschätzt? Ganz sicher nicht. In einem allgemeinen Werbebrief mag dies noch akzeptiert werden – obwohl sich die Texter von Direct Mailings deutlich mehr Mühe geben, denn dort taucht so ein Satz niemals auf – aber von seiner Versicherung beispielsweise, der man jährlich hunderte von Euro überweist, erwartet der Kunde ein persönlicheres Schreiben.

Ein persönliches Anschreiben, in dem der Versicherungsnehmer mit Namen angesprochen und über Gebührenerhöhungen, Hausarzt-Modelle etc. informiert wird, erfordert eine Unterschrift. Und zu dieser Unterschrift gehört die maschinenschriftliche Wiederholung des Namens mit Vornamen. Woher soll man sonst wissen, ob man diese Person mit Herr oder Frau anschreibt? Etwas anderes ist es natürlich, wenn am Jahresende tausende von Kunden ihre Beitragsbenachrichtigung mit so einem Zusatz bekommen.

Auch am Telefon fühlt man sich oft im falschen Film. Dass Anrufer ungern die "Wartemelodie" hören, hat sich inzwischen herumgesprochen. Daher wurde Abhilfe geschaffen: Man hört nun "Die Mitarbeiter sind zurzeit leider alle im Gespräch – bitte warten Sie". Dies wiederholt sich für ca. 60 bis 90 Sekunden. Danach kommt eine nette Stimme, die darüber informiert, dass "die Mitarbeiter alle belegt seien und man möge doch später wieder anrufen". Und dann wird die Verbindung beendet! Übertragen wir dieses Szenario doch einmal auf einen Besuch in einem Geschäft. Der Verkäufer bedient gerade einen anderen Kunden, ist also "belegt". Daher bittet er den neu hinzu gekommenen Kunden, er möge später wiederkommen, hält die Tür auf und befördert ihn quasi mit einem Fußtritt nach draußen. Würden Sie wiederkommen?

Zeichen: 1.869 inklusive Leerzeichen

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.