

Soll ich Kritik an ungepflegtem Äusseren weitergeben?

Stil Zufällig bekam ich kürzlich mit, wie sich zwei Kundinnen über das ungepflegte Äussere eines meiner Mitarbeiter unterhielten. Wie verhalte ich mich nun? Soll ich den Mitarbeiter auf sein Äusseres ansprechen?

Ja, sprechen Sie es an! Es ist sogar Ihre Pflicht. Sie lassen ja verlauten, dass Sie nur zufällig mitbekommen haben, dass Ihre Kundinnen am Äusseren Ihres Mitarbeiters Anstoss nahmen. Sie wissen also nicht, wie viele Kunden Sie hierdurch schon verloren haben. Deshalb empfehle ich Ihnen, das persönliche Gespräch mit Ihrem Mitarbeiter zu suchen. Ich verstehe Ihre Scheu, ihn auf solch «private Dinge» anzusprechen. Dennoch, tun Sie es! Berichten Sie Ihrem Mitarbeiter von dem Gespräch, das Sie belauscht haben, und erläutern Sie ihm, dass sein Aussehen und Verhalten, sobald er im Kundenkontakt ist, nicht mehr seine Privatangelegenheit ist. Er ist dann die Visitenkarte Ihres Unternehmens.

Bereits beim ersten Kontakt mit einem Unternehmen, dies kann etwa beim Besuch Ihrer Webseite sein oder am Telefon, entsteht beim poten-

ziellen Kunden ein erster Eindruck. Daraus leitet der Kunde automatisch ab, wie er sich die Mitarbeitenden eines Unternehmens und deren Umgang vorstellt. Bei jedem weiteren Kontakt überprüft der Kunde – oft unbewusst –, ob sich sein erster Eindruck bestätigt.

Widerspiegelt der Mitarbeitende diese Wahrnehmung nicht, etwa, indem sein Äusse-

Kurzantwort

Man darf als Chef einen Mitarbeiter, der Kundenkontakt hat, durchaus auf die Kritik von Kunden bezüglich eines ungepflegten Äusseren aufmerksam machen. Denn der Mitarbeiter trägt zum Firmenbild bei. Es ist ratsam, das Gespräch mit ihm zu suchen. Dabei darf man auch konkrete Wünsche äussern. (sh)

res auf den Kunden nicht vertrauenserweckend wirkt, dann zweifelt der Kunde nicht nur die Kompetenz des Mitarbeiters an, sondern es entsteht insgesamt Unsicherheit gegenüber dem Unternehmen.

Kunden schauen genau

Das Produkt oder die Dienstleistung kann dann noch so gut sein – wenn Unternehmensbild und Mitarbeiterverhalten nicht übereinstimmen, wirkt sich dies negativ auf den Kundenkontakt und Kaufentscheidungen der Kunden aus.

Es liegt also auf der Hand: Ungepflegtes und unprofessionelles Verhalten bringt negative Effekte mit sich. Das Ansprechen dieser Diskrepanz ist eine Führungsaufgabe. Bitten Sie den Mitarbeiter, sich mögliche Lösungen für das Problem zu überlegen. Und teilen Sie ihm mit, dass Sie sich selbst auch solche überlegen werden. Setzen Sie sich dann vielleicht

drei Tage später mit dem Mitarbeiter erneut zusammen und gehen Sie mit ihm die verschiedenen Lösungsvorschläge, inklusive ihren Vor- und Nachteilen, durch. Treffen Sie danach gemeinsam eine konkrete Vereinbarung.

Auch wenn Sie scheinbar offen ins Gespräch gehen, ist es wichtig, dass Sie ein klares Bild vor Augen haben. Welches sind die Eckpfeiler Ihrer gelebten Servicequalität? Worin zeichnet sich diese aus? Was ist Ihnen wichtig? Was soll der Mitarbeiter im Kundenkontakt vermitteln?

Konkrete Anweisungen

Und wie soll der Mitarbeiter dies in Erscheinungsbild und Verhalten ausdrücken? Geben Sie ihm konkrete Anhaltspunkte, wie zum Beispiel, dass er sich täglich die Haare wäscht und das Hemd auswechselt. Gehen Sie dabei durchaus ins Detail, denn offensichtlich

fehlt Ihrem Mitarbeiter das Gespür dafür, welches Auftreten im Kundenkontakt angebracht ist. Es bedingt, dass Sie ihm konkrete Handlungsanweisungen geben. Dann weiss er, was von ihm konkret erwartet wird. Das schafft Sicherheit im Innen und auch im Aussen.



Lic. phil. Irène Wüest, Eich
Skill-Coach, Organisations- und Kommunikationsberaterin
www.skillcoach.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber LZ, Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie Ihre Abopass-Nr an.

Lesen Sie alle unsere Beiträge auf
www.luzernerzeitung.ch/ratgeber.