



Das Wort macht es schon deutlich: Ein Lieferengpass unterbricht die Fähigkeit, zu liefern – mit teils bedeutenden Folgen. Mitten im Geschehen: viele Kundendienst-Teams ...

Lieferengpass

Wer im Kundendienst arbeitet, ist sehr nah am Puls der Zeit. Denn hier kommen die Anfragen, Rückmeldungen und Wünsche der Kundinnen und Kunden direkt herein, «ungeschminkt». Das ist spannend, abwechslungsreich und oft auch herausfordernd, weil es eine Menge heikler Situationen gibt: Reklamationen, Fehlermeldungen, unrealistische Anfragen und Wünsche oder oft auch unerwartete Anliegen, für die es zunächst gar keine klare Antwort gibt. Und nun, seit fast einem Jahr und noch ohne Aussicht auf ein klares Ende: Lieferengpässe. Gut, solche gab es immer wieder mal. Aber in der Ausprägung und Häufigkeit wie heute wohl eher selten.

Im Kundendienst heisst das: «parat sein». Starke, passende Fragen stellen und Verständnis zeigen. Auch beim x-ten Mal emphatisch und hochkonzentriert auf ähnliche Rückmeldungen antworten und «in die Lösung gehen».

Für den sehr guten Verlauf dieser Gespräche mit Kunden ist ein Aspekt ganz wichtig: Wohin genau führen die Kundendienst-Mitarbeiter das Gespräch? Das klingt auf den ersten Blick vielleicht etwas überraschend, es ist aber genauso. Klären Sie dies mit Ihren Teams.

- «Wohin führen wir diese Gespräche? Was ist die Kernaussage, die der Kunde mitnehmen soll, wenn wir ihm kein genaues Lieferdatum geben können? Wie formulieren wir es, wenn wir an der Situation nichts ändern und wenn wir nicht schnell helfen können?»

Stellen Sie sicher, dass Ihre Teammitglieder im Kundendienst voneinander lernen und an den kniffligen «Lieferengpass-Gesprächen» wachsen.

Aus Meggen wünsche ich Ihnen (und Ihren Kunden) starke Umsätze.

Jörg Neumann