



Dienst-nach-Vorschrift – erstaunlich, dass es immer noch Firmen gibt, in denen diese Einstellung überlebt hat! Bloss nicht zu viel Eigeninitiative zeigen und nur das tun, was vorgeschrieben ist. Bei der Frage nach einer Garantie-Verlängerung erlebte ich vor kurzem das Parade-Beispiel für einen «Innen-Dienst-nach-Vorschrift» ...

Innen-Dienst-nach-Vorschrift

Gespräche mit Freunden und Kollegen sind eine tolle Sache – auch weil Empfehlungen oder Tipps oft Volltreffer sind. Schliesslich kennt man sich gut und somit steigt die Trefferquote. Ein solcher Gedankenaustausch brachte uns vor kurzem auf die Idee, eine Garantieverlängerung anzufragen. Freunde hatten fast zeitgleich die gleiche Anschaffung getätigt und sich für diese entschieden, wir dagegen. Im Gespräch überzeugten sie uns vom Nutzen. Also riefen wir die Hotline des Herstellers an und trauten nach kurzem Gespräch unseren Ohren nicht. «Unser Aussendienst ruft Sie gern zurück. Schönen Tag.»

Hallo? Ich bin immer noch fix und fertig – was erledigt dieser Innendienst denn bitte selbst? Okay, es mag Gründe geben, die ich nicht kenne, aber am Telefon kam das nicht gut rüber. Ein Kunde, der eine Garantieverlängerung anfragt – das ist doch der Wunschtraum am Kundendienst-Telefon, oder?

Helfen Sie mir, mich auf den neuesten Stand zu bringen. Was erleben Sie zu diesem Thema? Die Innendienst-Teams unserer Kunden jedenfalls sind enorm fleissig. Sie fassen Offerten nach, häufig empfehlen sie Kunden aktuelle Produkte, Modelle oder Policen und beraten bei Ersatzteilfragen. Sie kümmern sich um Beschwerden, ergänzen die Informationen in der Datenbank und ganz sicher bieten sie Garantieverlängerungen an.

Das Telefonat mit dem Aussendienst-Mitarbeiter gab auch keinen Aufschluss, denn wenn es mal schlecht läuft, dann schon richtig. Dieser Mitarbeiter hatte das Unternehmen verlassen und so rief mich ein regionaler Händler an. Am Ende des Beratungsgesprächs sagte er: «Wenn Sie interessiert sind, erhalten Sie das Angebot innerhalb von zwei Tagen – direkt vom Innendienst.»

Ein Augen-reibender-Gruss, Ihnen ein schönes Osterwochenende!

joerg@nzp.ch

Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>