

# Kunde ist König!

Eine neue Sichtweise beeinflusst das Verhalten

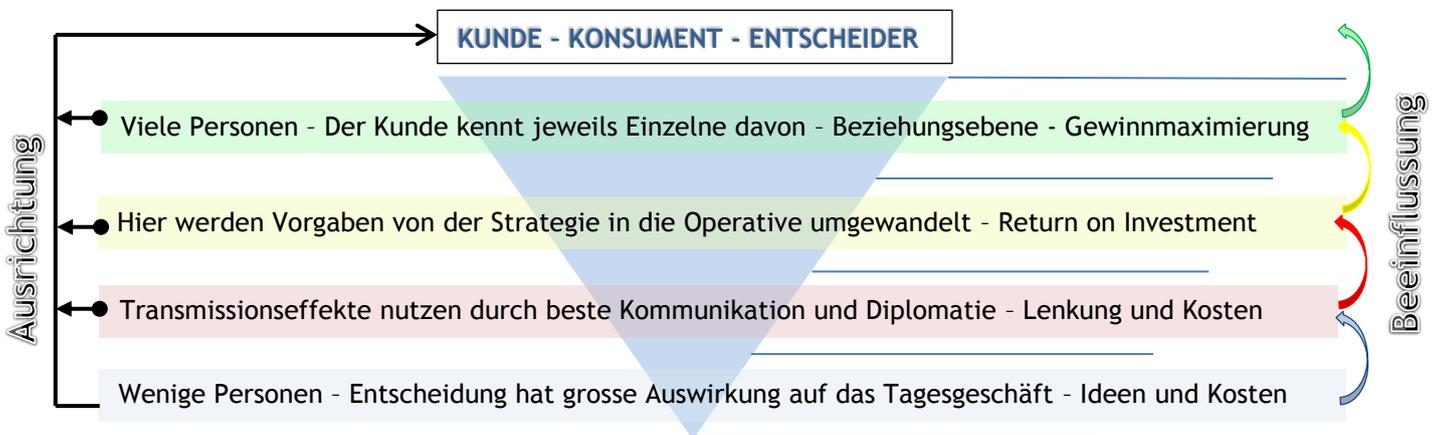


## Unternehmenspyramide

Alle herkömmlichen Darstellungen haben Gemeinsamkeiten wie: Der Verwaltungsrat, der Geschäftsinhaber, Vision und daraus folgernd die Strategie sind zuoberst. Die Mitarbeiter, die Lehrlinge und erst dann der Kunde sind operativ zuunterst. Auf die Vorteile, wenn die Unternehmenspyramide um 180 Grad gedreht wird, gehen wir wie folgt ein.

## Darstellungsform

Es geht ja nicht nur um Darstellungsformen, sondern um deren Wirkung im Alltagsgeschäft, um Firmenkultur, Führungsansprüche und Motivationen. Unsere Ausrichtung lenkt uns, unmerklich aber mit grosser Bestimmtheit. Lassen wir doch mal folgende Darstellung für sich sprechen:



## Umdrehen der Unternehmenspyramide

Das Umdrehen der Unternehmenspyramide hat zur Folge, dass Hierarchien nicht mehr so stark wahrgenommen werden und der Kunde im absoluten Fokus steht. Wir behaupten nicht, dass dies in den Firmen nicht der Fall wäre, sondern wir verstärken mit der Umkehrung den Willen zu Kundenorientierung.

## Der Kunde

Der Kunde hat viele Gesichter, eines davon kennen Sie selbst, schauen Sie bitte in den Spiegel. Die Anspruchshaltung wächst unaufhörlich, so auch der Wachstum. Wir sind alle, von der Natur aus, darauf ausgelegt - Widerstand ist zwecklos!

## Verkauf

Der Verkauf fängt beim „Nein“ des Kunden an, nicht vorher. Nein-Aussagen können ein Hinweis auf Mängel bei der Kommunikation, den Produkten und - nicht abschliessend - den Mitarbeitenden sein.

Die eineindeutige Ausrichtung zum Kunden hin, von der Unternehmensleitung weg, hat praktisch nur Vorteile. Es gilt dem Kunden zu dienen und nicht dem Management. Das Management steuert das Schiff auf sicherem Gewässer und hat demzufolge, wie das Bordpersonal, einzig die Kundenzufriedenheit im Kopf und im Herzen.

Tel. G. +41 (62) 871 73 86  
Fax P. +41 (62) 871 73 85  
Tel. P. +41 (62) 871 73 84  
Mobile +41 (79) 590 78 40  
Skype urs.hirs

MwSt.-Nr. CHE-350.855.407  
CH58 0900 0000 6067 4991 3  
PC Konto-Nr. 60-674991-3

Mültigass 3d  
5073 Gipf-Oberfrick  
Internet [www.hirsdienste.ch](http://www.hirsdienste.ch)  
E-Mail [hirsdienste@bluewin.ch](mailto:hirsdienste@bluewin.ch)  
E-Mail [urs.hirs@bluewin.ch](mailto:urs.hirs@bluewin.ch)