



## Kundenökonomie als Herausforderung für Unternehmen.

*Die Fähigkeit, Kunden zu gewinnen, langfristig ans Unternehmen zu binden und dabei besser zu sein als die Mitbewerber, wird in einem immer kompetitiveren Umfeld zur Überlebensfrage. Kundeninteraktionssuiten und Service-Organisationen nehmen dabei eine wichtige Rolle ein - meint der Strategie Michael Hammer in einem Interview mit der INFO NEWS*

BRUNO TSCHUPPERT  
TCM GROUP UNTERNEHMENSLEITER

Wenn ich Seminare gebe oder Vorträge halte, höre ich in letzter Zeit immer wieder Klagen, dass die Preise schlecht seien, dass fast nichts mehr zu verdienen sei, dass sowieso alles über den Preis gehe. Wenn ich dann die Leute frage, was man da tun könnte, heisst es „Da kann man nichts machen“. Es wird so viel über Probleme gesprochen aber über Lösungen wird selten diskutiert. Wie Sie sicher auch beobachten können, herrscht eine grosse Verunsicherung auf dem Markt. Viele Unternehmer warten ab mit Investitionen: „mal sehen wie sich die Lage entwickelt“. Wenn ich so etwas höre, frage ich mich oft, worauf wir denn warten müssen: Auf bessere Gelegenheiten, auf Glück oder auf andere Umstände?

Es kommt mir so vor wie ein Fahren mit angezogener Handbremse. Wir sollten uns aber wieder einmal bewusst machen, dass jeder alle Voraussetzungen hat, um Erfolg haben zu können. Denn wir können selber entscheiden, ob wir erfolgreich sein wollen oder mit der Masse mitjammern wollen, wie schlimm alles sei. Wir alle, der eine mehr, der andere weniger, sind mit emotionalen Bremsen ausgestattet, die unsere Möglichkeiten, Ideen und Erfolg einschränken. Am meisten bremsen uns Unentschlossenheit, Zweifel und Angst, jedoch auch Bequemlichkeit, Minderwertigkeitsgefühle, Gewohnheiten

Wir alleine können unsere Bremsen unter zwei Bedingungen lösen:  
• Wir müssen zuerst erkennen, welches die Erfolgsbremsen sind. Und es braucht wirklich Mut, einmal bei sich selbst zu schauen und nicht beständig mit dem Finger auf andere zu zeigen und somit die Verantwortung zu delegieren. Denken Sie daran: wer die Schuld einem anderen gibt, gibt

1. Hören wir endlich auf mit Ausreden. Ausreden sind bequem und auch menschlich, man verliert das Gesicht nicht so schnell. Alles lässt sich entschuldigen und rechtfertigen, aber verändert das die Situation? Tun wir einfach etwas dagegen und haben wir den Mut zur Veränderung und es wird schon bald besser gehen.

2. Ein weiterer Grund, dass die Bremse angezogen bleibt, ist die Unentschlossenheit. Misstrauen und Angst vor Veränderung sind weit verbreitet. Sie kennen solche Floskeln: „Man sollte und müsste“.



In dieser Ausgabe: