

## Vom Kollegen zum „König Kunde“

### Die Idee des „internen Kunden“



Sabine S., Sachbearbeiterin im Vertrieb, ist genervt. Schon wieder ist ihr Rechner mitten in der Arbeit abgestürzt. Sie greift zum Telefon und schnauzt den Kollegen der IT-Abteilung an: „Seit wir diese dämliche neue Software haben, funktioniert hier gar nichts mehr! Sie müssen sofort herkommen!“ „Sie schon wieder! Sie sind selbst schuld! Bestimmt haben Sie wieder die Eingabemaske nicht richtig ausgefüllt“, giftet der Kollege zurück. „Ich kann frühestens in zwei Stunden zu Ihnen kommen. Ich habe auch noch was anderes zu tun.“ Für Sabine S. ist der Arbeitstag gelaufen. Sie schafft ihr Arbeitspensum für den heutigen Tag nicht und verbreitet zudem noch schlechte Laune.

Schlechtes Betriebsklima, Konflikte, Streit, bis hin zu Mobbing – Forscher haben herausgefunden, dass ein Großteil der Probleme in Unternehmen „hausgemacht“ ist. Zeit für einen Sinneswandel! Etablieren Sie in Ihrem Unternehmen die Idee des internen Kunden. Jeder Mensch innerhalb einer Organisation hat Kunden und jeder Mensch ist von anderen abhängig.

#### Wer ist ein (interner) Kunde?

Ein Kunde ist jemand, der auf meine Dienstleistung angewiesen ist, um Zeit zu sparen, ein Problem zu lösen oder Bedürfnisse zu befriedigen.

Nach dieser Definition gibt es nicht nur externe Kunden. Kunden sind auch die Kollegen, denen ich zuarbeite. Ebenso kann der Chef als interner Kunde gesehen werden, denn er nimmt von seinen Mitarbeitern eine Dienstleistung in Anspruch. Umgekehrt kann der Chef seine Mitarbeiter als interne Kunden betrachten, denn sie suchen bei ihm Unterstützung und Anleitung.

#### Wie zahlen interne Kunden?

Manche mit Geld (der Chef). Alle anderen zahlen mit guter Zusammenarbeit, Respekt, Anerkennung, Freundlichkeit – mit Faktoren also, die den Büroalltag um vieles angenehmer, motivierender und produktiver gestalten. Wer seinen Kollegen als „König Kunde“ sieht und auch so behandelt, leistet nicht nur mehr, sondern sorgt auch für bessere Beziehungen und für mehr Zufriedenheit.

#### Etablieren Sie die Idee des internen Kunden in Ihrem Unternehmen

- Etablieren Sie eine **Servicekultur**. Sprechen Sie mit den Mitarbeitern darüber, dass jeder vom anderen abhängt und dass jeder es selbst in der Hand hat, die Beziehungen zu den Kollegen zu gestalten.
- Gehen Sie mit gutem **Beispiel** voran: Bringen Sie Ihren Mitarbeitern Wertschätzung entgegen. Behandeln Sie sie so, wie Sie möchten, dass sie die externen Kunden und Kollegen behandeln.
- Betrachten Sie Führungskräfte und Mitarbeiter anderer Abteilungen als interne Kunden.

Das Seminar **CFS** (Customer Focused Service®) – **Kundenorientierte Dienstleistung** behandelt das Verhältnis zu internen und externen Kunden. Es zeigt Möglichkeiten auf, selbst schwierigste Situation mit Kunden zu bewältigen und vermittelt, wie sich guter Kundenservice auf den beruflichen und persönlichen Erfolg auswirkt.

#### Zitat des Monats:

In jeder Minute, die du im Ärger verbringst, versäumst du 60 glückliche Sekunden deines Lebens.

*Albert Einstein*

