



QUALIANCE

Research & Results

Für Sie gelesen: „Kundenbewusste Kommunikation“ von Marion Etti und Alexandra Greinwald

Etti/Greinwald unterscheiden zwischen hörbarer Kommunikation und schriftlicher Kommunikation. Die behandelten Themen reichen von den Grundlagen wie z.B. Sender-Empfänger-Modelle über spezielle Kommunikationsmodelle bis hin zum praktischen Einsatz, z.B. im Beschwerdemanagement.

An Hand von Beispielen wie „Gästekarte“ statt „Besucherausweis“; „Antwort“ statt „Rückäußerung“, „bitte beachten Sie“ statt „wir machen Sie darauf aufmerksam“ wird aufgezeigt, wie Kommunikation tatsächlich verbessert werden kann. Mittels einfachen Modellen wie dem GRIPS-Modell (Gestaltung, Reihenfolge, Intensität und Einfachheit, Prägnanz sowie Stimulanz) werden Testkriterien für die eigene Kommunikation entwickelt.

Vorgestellt wird auch ein Baukasten, wie Briefe kundenorientiert formuliert werden können. Über den Einstieg bis zum Schluss werden konkrete Wortvorschläge gemacht. Auch in der persönlichen Kommunikation werden Anregungen gegeben, wie man negative Wortwahl vermeiden, Botschaften klarer vermitteln und Empfänger besser ansprechen kann. Am Ende des Buches liefern die Autoren Skripte, wie man Beschwerden besser aufnehmen und Kunden wieder zufrieden stellen kann.

Das Buch ist für alle hilfreich, die bei sich selbst oder mit Anderen an der Kommunikation arbeiten wollen. Auf Grund des kompakten Formates ist es schnell durchgelesen, vermittelt Impulse und kann als Nachschlagewerk dienen, wenn man Geschäftsdokumente oder Sprachregelungen auf ihre Kundenorientierung überprüfen will.

Das Thema Vermittlung von kundenorientierter Kommunikation in Unternehmen, d.h. wie man es schafft, dass tatsächlich näher am Kunden kommuniziert wird, wird hingegen nicht beleuchtet. Wer vor einer solchen Aufgabe steht, sollte ein anderes Buch wählen. Gerne stehen aber auch wir bei Qualiance für einen Gedankenaustausch zu diesem Thema zur Verfügung.