

Wie viel kostet Sie ein unbeantworteter Anruf?

Haben Sie sich auch schon mal darüber geärgert, dass Sie ein Unternehmen wegen einer dringlichen Angelegenheit erreichen wollten, aber niemanden erreichen konnten?

Fragen Sie sich doch mal, wie oft Sie es bei diesem Anbieter erneut versuchen, bevor Sie sich nach Alternativen umsehen, oder sich an den direkten Wettbewerber wenden.

Aber was ist, wenn ein Kunde ein dringendes Anliegen hat und Sie nicht erreichen kann? Vielleicht überlegt auch er sich, ob Sie wirklich der richtige Geschäftspartner sind. Dabei ist es so einfach, jederzeit, auch über Feiertage, erreichbar zu sein – auch wenn ihr Büro gerade nicht besetzt ist.

Nach wie vor ist es um die Erreichbarkeit und Weitergabe von Informationen in Unternehmen schlecht bestellt: Wie die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte INCCA-Studie bestätigt, wechseln mehr als zwei Drittel aller verlorenen Kunden ihren Lieferanten oder Dienstleister nicht aus Unzufriedenheit mit dem Produkt oder den Dienstleistungen, sondern der Hauptgrund ist, dass sie sich nicht ernst genommen und gut behandelt fühlen. Wird dagegen der Kunden-Exodus um gerade einmal fünf Prozent verringert, kann dies je nach Branche ein Plus an Gewinn von 25 % bis zu 85 % bedeuten. Bestandskunden sind eben profitabler als Neukunden. Es geht also darum diese 5%, 6% oder sogar 7% als Kunden zu behalten.

Verwunderlich, dass viele Unternehmen die wesentliche Schnittstelle zwischen sich und dem Kunden so vernachlässigen. Das gilt nicht nur für kleine und mittelständische Betriebe, bei denen die sensible Aufgabe häufig auf mehrere Mitarbeiter verteilt ist, die eigentlich anderes zu tun haben, und die lästigen Störgeräusche dementsprechend nebensächlich abhandeln. Auch in größeren Unternehmen, die sogar eine eigene Telefonzentrale eingerichtet haben, sieht es nicht viel besser aus. Nach einer Studie der Unternehmensberatung Gemini Consulting erreichen nur rund 20% der Anrufer, die sich beschweren wollen, ihren zuständigen Gesprächspartner und das auch erst nach mehreren Anläufen. 70% laden dagegen ihren Unmut irgendwo im Unternehmen ab, wo man nichts damit anzufangen weiß und die Beschwerde auch nicht weiterleitet.