

Trainings mit Astrid Göschel: Ihre Kompass im Gelände der Partnerschaft mit dem Kunden

Mit dem richtigen Kompass auf allen Ebenen des Verhaltens, der persönlichen sowie der unternehmensbezogenen Überzeugungen steigern Sie im Gelände der Partnerschaft mit dem Kunden nicht nur die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter, sondern senken gleichzeitig durch einen niedrigeren Krankenstand und höheres Engagement den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens.

Astrid Göschel vertritt eine junge Generation von Verkaufstrainern, die nicht nur ein modernes, partnerschaftliches Miteinander mit dem Kunden bewirkt, sondern damit selbst ihren eigenen Unternehmenserfolg innerhalb weniger Jahre um ein Vielfaches gesteigert hat.

Der Grund für diese Erwähnung ist, das sie Dank eigener, persönlicher Erfahrungen bereits anderen Unternehmen unterschiedlichster Größe mit diesem neuen Kundenverständnis aus Krisen herausgeführt hat, in denen die Weiterführung des Konzepts vom „König Kunden“ den Ruin bedeutet hätte.

Astrid Göschel hat damit nachgewiesen, dass es besser ist, mit einem partnerschaftlichen Verständnis gegenüber dem Kunden aufzutreten und mit ihm gemeinsam Lösungen auszuarbeiten, sollte das in der Dienstleistung, in der Produktion oder im Verkauf erforderlich sein. Das Gelände, in dem sie sich bewegt, ist ein gemeinsam gestaltetes Land und eben keine Monarchie. Im Konzept der Sprachingenieurin verfügt der Dienstleister lediglich als „primus inter pares“, als Erster unter Gleichen lediglich über mehr Kompetenz und stellt diese dem Partner Kunden zur Verfügung stellt – selbstverständlich in beiderseitigem Interesse.

Die Methoden der Sprachingenieurin sind ein rhetorischer Kompass in einem Gelände, in dem Kundenorientierung auf allen Ebenen gepflegt wird. In diesem Gelände gibt es manchmal den schnellen geraden Weg, manchmal aber auch die Notwendigkeit, Hindernisse, Berge zu überwinden und unruhige Furten und dunkle Wälder und Schluchten zu durchwandern. Die Richtung ist dabei durch das Ziel klar vorgegeben: Trotz aller Unwägsumkeiten, mit denen die Teilnehmer des Trainings und der persönlichen Begleitung umzugehen lernen, werden sie ein kundenorientiertes Verhalten erreichen. Sie arbeiten entspannter, zuverlässiger und bleiben dem Unternehmen durch ihren persönlichen Erfolg verbunden.

Als gelernte Rhetorikerin weiß Astrid Göschel, dass Sprache grundsätzlich Impulse setzt: Wo der Kunde König ist, sind alle anderen nur Untergebene, die Aufträge ausführen. Hier muss es auch eine Sprachänderung geben, die alle Hierarchieebenen erfasst. Schließlich dient der Mitarbeiter bisher nicht nur dem König Kunden, sondern auch dem Arbeitgeber. Und schon der Volksmund sagt, das man nicht zwei Herren gleichzeitig dienen kann. Diese Zerrissenheit, die für Führungskräfte zwar bequem ist, setzt den Mitarbeiter von innen und außen unter Druck.

In einem partnerschaftlich geführten Unternehmen und mit einem partnerschaftlichen Kundenverständnis bewegen sich alle auf ein gemeinsames Ziel zu: ein Land, in dem sich alle Bewohner wohlfühlen, Probleme gemeinsam meistern und dazu beitragen, dass Kunde und Dienstleister, Mitarbeiter und Führungskräfte gerne zusammenarbeiten.

In Ihrer Maßnahme geht es also darum, das Bewusstsein für die Rolle als Dienstleister rundzuerneuern und über einen achtsamen Umgang mit der Sprache die Wege dafür zu ebnen, das Ziel „der Kunde ist Partner“ auf schnellstem Wege zu erreichen. In ihrem Werkzeugkasten führt Astrid Göschel Mittel der klassischen Rhetorik ebenso wie pädagogisch und psychologisch effektives Gerät sowie Erfahrungen, die helfen, ein modernes Unternehmen in der Kundenorientierung partnerschaftlich und damit zeitgemäß und erfolgreich aufzustellen.

Vom König Kunden zum Partner – Die Trainings und Beratungen, für die Sie sich mit Astrid Göschel entscheiden, sind Ihr zuverlässiger Kompass auf dem Weg zur Partnerschaft mit dem Kunden.

© Astrid Göschel. Die SprachINGENIEURIN: Ihr Partner im Bereich Kundenorientierung.