

Der Kunde als Gast im Unternehmen

Wenn Sie Gäste in Ihrem Unternehmen erwarten, dann haben Sie die gleichen Gastgeberaufgaben wie bei einer privaten Veranstaltung. Versuchen Sie sich in die Rolle Ihrer Besucher zu versetzen und deren Bedürfnisse zu ergründen. Jeder Gast kann eventuell für Sie ein potenzieller Kunde sein. Sie sollten Ihre Kunden nicht nur zufrieden stellen, sondern auch begeistern.

Auch bei Ihren Kunden gilt: für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Ist Ihr Unternehmen leicht zu finden? Gibt es genügend Parkplätze? Wirkt Ihr Unternehmensgelände gepflegt und ansprechend? Wie sieht es im Unternehmen aus? Müsste der Teppichboden dringend einmal gereinigt werden? Dienen die Toilettenräume eher als Abstellkammern oder herrscht auf den Schreibtischen der Mitarbeiter das blanke Chaos? Für den perfekten ersten Eindruck bei Ihrem Kunden sollten Sie auf diese und andere Details achten.

Wichtig ist es auch, wie Sie Ihre Gäste und Kunden empfangen. Geben Sie Ihren Besuchern das Gefühl willkommen zu sein, indem Sie sie mit Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Respekt behandeln. Das heißt, dass Sie vereinbarte Termine einhalten, dass Sie ihnen, besonders bei Wartezeiten, etwas



zu trinken oder zu lesen anbieten, oder, dass Ihre Beratungs- oder Besprechungsräume entsprechend vorbereitet sind. Auch Ihr Telefon sollte in dieser Zeit nicht klingeln. Lässt sich dies aber nicht vermeiden, informieren Sie Ihren Gast vorher darüber.

Auch die Verabschiedung Ihrer Gäste sollte gut überlegt sein. Lassen Sie hier nicht in Ihrer Aufmerksamkeit nach.

Es gibt viele Möglichkeiten, bei der Verabschiedung noch einmal einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Überraschen Sie Ihre Gäste durch unerwartete Aufmerksamkeit und Service.

Das nächste Mal beschäftigen wir uns mit dem Thema: „Das Geschäftsessen“.

Stil & Etikette
- Marlis Rhinow -