

KUNDING IM KOMMEN

Ann-Christin Zilling

DER VERTRIEB moniert, dass das neue Produkt völlig an den Kundenbedürfnissen vorbei produziert wurde. Der Kundenservice steuert die Reklamationen in die Organisation zurück, weil die Lösungskompetenz fehlt. Derweil bewirbt das Marketing die neuen Produkte fleissig über alle Medienkanäle weiter, so dass der Service Level langsam in die Knie geht. Dinge, die leider in vielen Unternehmen zum Alltag gehören.



*Iris Gordelik,
die führende deutsche
Personalberaterin für
Customer Management
Executive Search*

Das Ergebnis ist eine Kakophonie, wo das Unternehmens-Orchester mit den Trommeln des Vertriebs, den Violinen im Customer Care Center und den Posaunen des Marketings die Zuhörer bzw. Kunden doch eigentlich hätte verzaubern sollen. Doch derlei Misstöne, verpasste Einsätze und unkoordinierte Tempi ahndet das Publikum mit Pfiffen und Buh-Rufen – im schlimmsten Fall gleich auf Facebook. Dabei ist der Weg zur konsequenten Ausrichtung am Kunden – nennen wir es die perfekte Orchestrierung – eine Not-

wendigkeit, die nicht mehr abwendbar ist.

Für Iris Gordelik, Vorstand der GORDELIK AG, ist dieser Weg in erster Linie eine Frage von neuen Prozessen, Auf- und Ablauforganisation sowie Kultur. Sie ist für viele Unternehmer in Deutschland die Sparringspartnerin, wenn es um Best Practice in Kundenfokussierung geht. Seit 2009 bietet die Headhunterin ihr Know-how auch in der Schweiz an. Als Executive Search- und Personalberaterin für multimediales Kundenmanagement beschäftigt sich Iris Gordelik derzeit intensiv mit den Veränderungen, die nötig sind, um Kundenfokussierung in Unternehmen tatsächlich zu verankern. Immer wieder wird dabei deutlich, dass viele Unternehmen den bevorstehenden Paradigmenwechsel, mit ausgelöst durch Social Media, und den damit einher gehenden Verlust von Macht und Kontrolle an den Verbraucher, unterschätzen. Zweitens glauben viele Unternehmen, «das hat noch etwas Zeit». Wer tatsächlich aktiv wird, versucht es zunächst mit «Kosmetik», etwa mit der Inthronisierung eines Kunden-Beauftragten im Marketing. Doch eine Triangel bringt noch kein Licht ins Dunkel. Für eine an der Kundenfront spürbare und nachhaltig erfolgreiche Neuausrichtung sei dies nicht ausreichend, so Iris Gordelik.

Neu: Haltung, Führung, Prozesse, Kommunikation

Die GORDELIK AG diskutiert mit Führungskräften grosser und in Punkto Kundenfokussierung beispielhafter Unter-

nehmen über die nötigen Veränderungen. Es geht dabei um eine völlig neue, sinfonisch abgestimmte Kundenkommunikation. Die Expertise, welche die GORDELIK AG einbringt: Sie betreut Spezialisten, Fach- und Führungskräfte bis zum Top-Management, spezialisiert auf die Funktion «Kunde». Mit dieser Spezialisierung als Headhunter auf die Unternehmensfunktion «Kunde» statt auf Branchen ist die GORDELIK AG einmalig in der D-A-CH-Region. Ihr ureigenstes Thema: eine konsequente Kundenorientierung. Aber wer soll's richten? Die Verantwortung trägt der Dirigent.

Marketing macht Marke, Kunding macht Kunde

Iris Gordelik führt dazu zwei wichtige Stichworte an, die für die sinfonische Neuausrichtung von Unternehmen kennzeichnend sind: Kunding als neue Funktion auf Vorstandsebene. Damit wäre, wie dies bislang schon vereinzelt in Grossunternehmen der Fall ist, der Kunde auf Vorstandsebene präsent. Zweitens: der CCO. Nach Meinung von Iris Gordelik kommt dieser CCO Chief Customer Officer idealerweise aus dem Kundenmanagement. Hier verfügt die GORDELIK AG über ein in über 20 Jahren aufgebautes und gepflegtes Netzwerk: CRM, Marketing, Vertrieb, E-Commerce, Kundenservice, Business Intelligence, Planung und Steuerung, Finance und Personal – die GORDELIK AG kennt die besten Kundenmanager und Anwärter auf Führungspositionen für die grösste Herausforderung, der sich Unternehmen heute stellen müssen: die konsequente Kundenfokussierung. Wenn auch Sie auf der Suche nach dem Dirigenten sind, der aus Solisten ein Orchester zusammenzustellen versteht, dann sprechen Sie uns gerne an!

GORDELIK AG

GORDELIK AG

Grüner Wald 5, D- 21614 Buxtehude

Tel. +49 (4161) 72217 10, Fax +49 (4161) 72217 20

gordelik@gordelik.ag ; www.gordelik.ag