

<b>Fahrschule</b> <b>Volker Beckmann</b>	Formblatt	<b>700DO03</b>
	<b>Kundenorientierung</b>	

Unsere Kunden sind neben natürlichen Personen (private Kundschaft) auch juristische Personen wie z.B. das Arbeitsamt oder Firmen.

Für unser Unternehmen ist der Kunde die wichtigste Person, auf dessen Wünsche von jedem Mitarbeiter jederzeit eingegangen wird.

Die folgenden Punkte beschreiben, was ein Kunde für jeden Mitarbeiter unserer Fahrschule bedeutet:

### **Was ist ein Kunde?**

- ➔ Ein Kunde ist die wichtigste Person für unser Unternehmen, gleich, unabhängig davon, ob er persönlich da ist, schreibt oder telefoniert.
- ➔ Ein Kunde hängt nicht von uns ab, sondern wir von ihm. Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir ihn bedienen, sondern er uns, wenn er uns die Gelegenheit gibt, es zu tun.
- ➔ Ein Kunde ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn. Er ist kein Außenstehender, sondern ein lebender Teil unseres Unternehmensziels.
- ➔ Ein Kunde ist Gast und soll auch so behandelt werden.
- ➔ Ein Kunde ist jemand, der uns seine Wünsche bringt. Unsere Aufgabe ist es, diese Wünsche in erster Linie gewinnbringend für ihn aber auch gewinnbringend für uns zu erfüllen.
- ➔ Ein Kunde ist keine Statistik, sondern ein Mensch aus Fleisch und Blut, manchmal mit Vorurteilen und Irrtümern belastet.
- ➔ Ein Kunde ist nicht jemand, mit dem man ein Streitgespräch führt oder seinen Intellekt beurteilt. Es gibt niemanden, der je einen Streit mit einem Kunden auf lange Sicht gewonnen hat.
- ➔ Ein Kunde ist jemand mit einem eigenen Geschmack. Wir können nicht erwarten, dass er den gleichen Geschmack hat wie wir, sondern müssen versuchen, uns in ihn zu hineinzuversetzen und ihn zu verstehen.

Um auf die Kundenerwartungen einzugehen, führen wir in Form eines Fragebogens Teilnehmerbefragungen durch. Die Fragebögen haben wir explizit für den theoretischen und praktischen Unterricht entworfen.

Mit den Ergebnissen der Teilnehmerbefragung sind wir imstande unsere Defizite zu beseitigen und unsere Kunden zufriedener zustellen.

Unser Leitbild wie auch die Auswertung der Befragung werden regelmäßig intern bei Dienstbesprechungen kommuniziert, damit jeder der Mitarbeiter mit dem aktuellen Stand betraut wird.