

Studie: Auch der freundliche Ton im Umgang mit Geschäftspartnern treibt die Umsätze

Baar, Schweiz (05.11.2009) - Höflichkeit in der Geschäftskommunikation hat unmittelbare Auswirkungen auf die wirtschaftliche Entwicklung von Unternehmen. Das förderte eine jetzt veröffentlichte Studie zu Tage, die die Schweizer Unternehmensberatung auconia im Auftrag eines Telekommunikationsunternehmens unter dessen Kunden und Geschäftspartnern durchgeführt hat. Danach stufen über 72 Prozent der Befragten einen freundlichen Umgangston als „sehr wichtig“ ein und betonten dessen entschärfende Wirkung selbst in kritischen Situationen. Der Studie zufolge bleibt ein unhöfliches Verhalten hingegen lange unangenehm in Erinnerung und wird sogar dauerhaft mit dem Unternehmen assoziiert.

Ziel der Umfrage war es, Handlungsempfehlungen für eine Gesprächssituation zu entwickeln, in der fachlich gesehen keine zufriedenstellende Antwort zur Verfügung steht. „Die Ergebnisse machen deutlich, dass sich verärgerte Kunden eher mit reiner Höflichkeit beschwichtigen lassen als mit einer kompetenten, aber unfreundlichen Antwort“, stellt Rolf Auling, Geschäftsführer der auconia GmbH (www.auconia.ch), heraus.

Unhöflichkeit vergiftet der Untersuchung zufolge allerdings nicht nur das Verhältnis zum Kunden, sondern zudem das Klima zwischen Kollegen und Vorgesetzten. Und das gilt auch für Behörden. „Selbst ein Strafzettel ist demnach eine kommunikative Chance: Ist der Überbringer – ohne zu heucheln – freundlich und verständnisvoll, kann der Vorgang sogar zu mehr Verantwortungsbewusstsein beim Empfänger führen“, verbildlicht Auling die Studienergebnisse.

Für Unternehmen und Behörden bedeutet die Umsetzung dieser Erkenntnisse zwar einen gewissen Schulungsaufwand sowie die Einführung einer Selbstkontrolle in Führungsebenen und Kollegenkreisen. Sie bietet aber nach Angaben des Unternehmensberaters auch eine wirtschaftliche Chance.

„Wenn man Kunden, Mitarbeitern oder Bürgern freundlich und höflich begegnet, fühlen sie sich ernst genommen und halten auch in schwierigen Zeiten zu ihren Geschäftspartnern, Dienstleistern, Vorgesetzten oder staatlichen Institutionen. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die Umsätze“, erklärt Aulinger.

Weitere Informationen unter www.auconia.ch

Über die auconia GmbH

Die auconia GmbH wurde 2006 von erfahrenen Beratern aus der Treuhand- und Bankenbranche gegründet und hat ihren Sitz im schweizerischen Baar. Mit Fokus auf den Aufbau internationaler Standorte bietet der Spezialist für Finanzmärkte Beratung und Unterstützung zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit sowie Unternehmens-Optimierung bei Übernahmen. Zu den Kunden der Gesellschaft zählen neben Spezialisten aus der Lebensmittelbranche auch mittelständische Unternehmen mit internationaler Ausrichtung aus den Branchen Biotech und Energie.

Internet: <http://www.auconia.ch>

Presse-Kontakt:

auconia GmbH
Engineering & Consulting
Ingenieurbüro und Unternehmensberatung
Bahnhofstraße 11
CH-6340 Baar

PresseDesk

Tel.: +49 (0) 30 / 2009 513 – 0

E-Mail: auconia@pressedesk.de