

MultiMedia MAGAZIN

Die KMS-Kundenzeitschrift

4 | 04

_ Mehr Erfolg im Markt

BEGEISTERTE KUNDEN

Experten halten das Empfehlungs-Marketing für die am meisten Erfolg versprechende Verkaufsförderungsmaßnahme. Wichtigste Voraussetzung: Begeisterte Kunden. Schließlich hat bereits Kirchenvater Augustinus (354 – 430 n. Chr.) erkannt: „Nur wer selbst brennt, kann andere entzünden.“

Der Anruf danach

Kundenbegeisterung – das ist der Grund, warum es bei *Toyota* zum Beispiel den „Anruf danach“ gibt: Wenige Tage nach einer Fahrzeugübergabe wird der Kunde angerufen und gefragt, ob alles in Ordnung ist oder noch Wünsche offen sind. Schließlich ist bei *Toyota* die Kundenbeziehung mit der Geld- und Schlüsselübergabe noch lange nicht beendet.

Über 20 % Plus

Beim Versandhändler *Lands' End* wird jede Rücksendung eines gekauften Produkts akzeptiert. Selbst jener Kunde, der seine ausgewaschene Lee-Jeans nachträglich mit einem *Lands' End*-Label versah und einschickte, bekam problemlos Ersatz. Allerdings mit dem Hinweis, dass der Trick nicht immer funktionieren wird. Hinter diesem Verhalten steht ein einfacher Grundsatz: Der Kunde hat immer das Recht auf das beste Material zum bestmöglichen Preis, kombiniert mit einem exzellenten Kundenservice. Ein Grundsatz, welcher der deutschen Niederlassung im vergangenen Jahr zu einem Plus von über 20 % verholfen hat.

Investition in Verbesserungen

Immer mehr Unternehmen optimieren darüber hinaus ihr Beschwerdemanagement. Denn erfolgreich reklamierende Kunden sind nicht nur zufriedener, sie geben auch wesentliche Hinweise auf Mängel beim Produkt oder bei den Leistungen und tragen so zu Verbesserungen oder Innovationen bei.

Fazit

Konsequente Kundenorientierung lohnt sich. Das Geld, das man für überdurchschnittlichen Service und herausragende Kulanz investiert, ist zum einen gut angelegt – und kann zum anderen beim Marketingbudget teilweise wieder eingespart werden ...



Liebe Leser,

was macht eine Geschäftspartnerschaft dauerhaft erfolgreich? Letztlich ist es doch auch hier die Qualität der Beziehung, die eine längerfristige Bindung und Zufriedenheit auf beiden Seiten ermöglicht. Denn: Egal wie „E-lastig“ die Geschäfte in Zukunft auch werden – als Menschen benötigen wir die persönliche Wertschätzung. Und die Achtung des anderen beginnt immer bei der Selbstachtung.

Für eine gute „Beziehungs-Qualität“ sind allerdings Fähigkeiten erforderlich, die man nicht unbedingt auf der Schule lernt. Deshalb beschäftigt sich diese Weihnachts-Ausgabe des MultiMedia-Magazins in erster Linie mit „Soft-Skills“: Kundenorientierung, Meeting-Management, Coaching und konstruktive Kommunikation.

Weihnachten ist übrigens DAS Beziehungsfest überhaupt. Schließlich beeinflusst die vertikale Beziehung von und nach oben wesentlich unsere horizontalen Beziehungen. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen ein gesegnetes Weihnachtsfest.

Ihr Reiner Kafitz



KMS KAFITZ MEDIENSERVICE



_ Meetings

SO GESTALTEN SIE IHRE BESPRECHUNGEN EFFEKTIV UND ERFOLGREICH



„Tut mir leid, Herr Müller ist gerade in einem Meeting. Am besten Sie rufen in vier Stunden noch einmal an.“ Was macht Herr Müller im Meeting? Sich profilieren, sich langweilen, sich gern hören? Seien wir doch einmal ehrlich: Die meisten Meetings und Besprechungen wären effektiver, wenn sie gar nicht erst stattfänden – oder zumindest besser vorbereitet und durchgeführt würden.

Vom Know-how zum do now

Der Baden-Badener Persönlichkeits-trainer und Coach Martin Geiger (www.martingeiger.com) hat deshalb ein Formular zur effektiven Gestaltung von Meetings & Besprechungen nach der LiSA-Methode entwickelt. LiSA ist die Abkürzung für Lightning Speed Action, was soviel bedeutet wie „blitzschnelle Umsetzung“. Das

Formular soll dabei helfen, vom „Know-how“ zum „do now“ überzugehen und dabei schnellere und bessere Ergebnisse zu erzielen. Zusammen mit dem Formular liefert Geiger in einer Checkliste zahlreiche „Tipps für effiziente Meetings & Besprechungen“ (siehe Tabelle unten).

Zugegeben: Teilweise sind die Tipps nicht ganz neu oder auch denkbar einfach. Dennoch lassen sich bei konsequenter Umsetzung bessere Ergebnisse schneller erzielen. Ein kostenloses Exemplar des LiSA-Protokolls und der Meeting-Tipps kann mit dem Betreff „KMS“ per E-Mail unter folgender Adresse angefordert werden:

info@obenistbesser.de

CHECKLISTE FÜR MEETINGS

- > Tagen Sie nur dann, wenn es keine Alternativen gibt!
- > Laden Sie nur Teilnehmer ein, die zur Erreichung der Besprechungsziele unbedingt erforderlich sind!
- > Definieren Sie Anfangs- und Endzeit genau (optimal sind 30 bis 90 Minuten) und halten sie diese genau ein!
- > Arbeiten Sie mit Diskussionsregeln für die Gruppe (keine Rechtfertigungen, Unterbrechungen, destruktive Kritik oder Beleidigungen)
- > Gehen Sie nicht zum nächsten Punkt über, bevor ein konkreter Handlungsschritt vereinbart wurde!
- > Probleme werden direkt mit mindestens zwei Lösungsansätzen zur Sprache gebracht!
- > Führen Sie das LiSA-Protokoll!
- > Fotokopieren Sie das LiSA-Protokoll direkt im Anschluss für jeden Teilnehmer und geben Sie es allen Beteiligten mit!

_ Coaching

EIN WEG AUS DER SACKGASSE

Wenn man im Job oder auch privat an seine Grenzen stößt, könnte eine persönliche Beratung und Begleitung, also ein Coaching, deutlich weiterhelfen und zum Beispiel Beziehungstress reduzieren oder gar vermeiden. Schließlich ist es immer ein Zeichen von Intelligenz, wenn man bereit ist, sich helfen zu lassen. Bei der Auswahl des Coaches sollte man jedoch sehr sorgfältig vorgehen. Denn Stundensätze zwischen 75 und 300 Euro rechtfertigen sich nur, wenn tatsächlich die Situation oder die Lebensqualität verbessert wird.

Nach der Qualifikation fragen

Es ist also durchaus legitim, den Berater in einem kostenlosen Erstgespräch detailliert nach seiner Qualifikation und seinen Erfahrungen zu befragen. Diese sollten möglichst aus der Branche des Klienten stammen. Darüber hinaus sollte der Berater eine umfassende Methodenkompetenz besitzen und eine Coachingausbildung absolviert haben.

Vorsicht ist bei den Coaches geboten, die ausschließlich von ihrem Coaching leben. Ihnen fehlt die materielle Unabhängigkeit, um auch einmal im Interesse des Klienten eine Anfrage abzulehnen oder einen ganz anderen Lösungsansatz zu empfehlen. Auch neigen diese Berater dazu, die Coaching-Beziehung zu lange auszu dehnen. Experten empfehlen hingegen, die Einzelberatung auf maximal 10 Stunden zu begrenzen. Neben der „Professional Coaching Association“ und dem „Deutschen Verband für Coaching und Training e. V.“ (dvct) gibt es noch weitere Verbände, die mit einer Zertifizierung dazu beitragen wollen, dass Ratsuchende nicht von Scharlatanen ausgenutzt werden. Aber letztlich ist es vor allen Dingen wichtig, dass die Chemie zwischen Coach und Kunde stimmt.

www.dvct.de

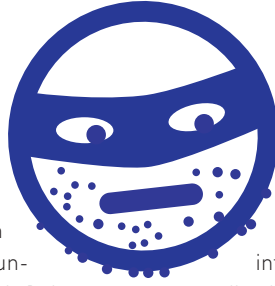
www.proc-association.de

_Kopierschutz

DER CD-PIRATERIE EINEN RIEGEL VORSCHIEBEN

Tatort Schulhof: „Kannst mir das Spiel eben mal schnell brennen?“ „Die Mucke ist Klasse. Ich mach' dir eine Kopie.“ Die leichte Verfügbarkeit von Kopiertechnologie und CD-Rohlingen hat – übrigens nicht nur bei den Kids – dazu geführt, dass der CD-

So setzen zum Beispiel CD-Audio Kopierschutz-Systeme genau da an, wo die besonderen Sicherheitsvorkehrungen erforderlich sind: Beim



dass dabei eine Kopie angefertigt werden kann. Für CD-ROMs gibt es Kopierschutzverfahren, bei denen spezielle Schlüssel-

informationen generiert und teilweise mit einer Software routine kombiniert werden, so dass hier ebenfalls ein Kopieren der Inhalte verhindert wird.

DIE LEICHTE VERFÜGBARKEIT VON KOPIERTECHNOLOGIE UND CD-ROHLINGEN HAT DAZU GEFÜHRT, DASS DER CD-PIRATERIE TÜR UND TOR GEÖFFNET WURDE.

Piraterie Tür und Tor geöffnet wurde. Die rasante Marktentwicklung von CD-Brennern und CD-Rohlingen ermöglicht es, digitale I:I-Kopien auf Knopfdruck in wenigen Minuten zu geringen Kosten anzufertigen. Die Folge: Enorme Lizenzausfälle und Umsatzverluste bei den Herstellern. Das lässt sich vermeiden.

PC-Kopieren. Die Systeme erkennen, ob die CD in einem Audio-Player oder in einem CD-ROM-Laufwerk abgespielt werden, wobei letzteres dann durch je nach System unterschiedliche Maßnahmen verhindert

wird. Mit zusätzlichen – nur auf der Original-CD hinterlegten – Features ist es dann dennoch möglich, die CD auch auf dem PC abzuspielen, ohne

KMS bietet nicht nur eine ganze Reihe verschiedener Audio-CD- und CD-ROM-Kopierschutzsysteme an, sondern auch den entsprechenden Service: Kompetente Beratung, klare Entscheidungshilfen bei der Auswahl des optimalen Systems, unkomplizierte und unbürokratische Abwicklung und schließlich die professionelle Realisierung von konkreten CD-Projekten. So erhält der Kunde eine schnelle, bequeme, problemlose und vor allen Dingen sichere Lösung. KMS-Mitarbeiter Thomas Wimmer berät Sie gerne:

Telefon (0 22 71) 605-545



// KMS INTERN

_Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

„Sehr gut“ für KMS-Diplomandin



Karina Brachwitz hat allen Grund sich zu freuen. Die Diplom-Arbeit der 25-jährigen BWL-Studentin wurde von der Fachhochschule Stralsund mit der Note 1,0 bewertet. Das Thema: „Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor für marktorientierte Unternehmen“. Insgesamt sieben Monate lang hat die Diplomandin bei KMS die Zusammenhänge von Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Unternehmenserfolg studiert, hat Fragebögen entwickelt, eine Umfrage durchgeführt und damit nicht nur für ihre Diplomarbeit wichtige Daten gesammelt, sondern auch für KMS. „Die Untersuchung hat gezeigt“, so KMS Geschäftsführer Reiner Kafitz, „dass wir in punkto Kundenbeziehungen auf einem sehr guten Kurs sind. Besonders haben wir uns über die hervorragende Beurteilung unserer Zuverlässigkeit und Beratungsqualität gefreut. Aber: Was gut ist, lässt sich immer noch verbessern. Und da gibt uns die Diplomarbeit ebenfalls wertvolle Impulse.“ Karina Brachwitz lebt inzwischen in Düsseldorf und analysiert – auf der Suche nach einem Trainee-Job in den Bereichen Marketing und Kommunikation – ihre eigenen Leistungs- und Begeisterungsfaktoren, um diese dann interessierten Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

kbrachwitz@yahoo.de

„Eine CD für alle Sinne

ES WEIHNACHTELT SEHR

Wenn es nach Zimt duftet, muss es nicht unbedingt sternförmiges Adventsgebäck sein. Es könnte auch an der Weihnachts-CD liegen, die das Tonstudio *AMI Productions* in Dresden (www.amip.de) seinen Kunden anbietet. An dem Tonträger – Titel: „Wir weihnachteln“ – ist einfach alles weihnachtlich: Das Design, der Inhalt – und der Duft. Ein Genuss für alle Sinne sozusagen.

Möglich wird dies durch ein spezielles Verfahren, bei dem die CD mit einem Duftlack (Zimtaroma) bedruckt wird. Das Aroma entfaltet dann seine volle Wirkung, wenn die Oberfläche leicht gerieben wird – und man muss schon ziemlich gut aufpassen, dass man nicht aus Versehen in die Silberscheibe beißt. Diese Versuchung dürfte auch wegen des Designs ziemlich groß sein. Denn die CD ist wie ein Keksteller gestaltet. Und der wirkt

zurückgegriffen. Die Produktionsgesellschaft, die für Wolfgang Stumph, Karel Gott und Rolf Zuckowski ebenso arbeitet, wie für die *Sächsische Dampfschiffahrt*, den *MDR*, *SAT 1* und *RTL*, verfügt da natürlich über eine große Vielfalt von Möglichkeiten: Vom kabarettistischen „Wir backen einen Spekulatiusstollen“ über die poppige deutsche Version von „Winterwonderland“ bis hin zum besinnlichen „Oh du fröhliche“ findet sich ein breites Spektrum wieder.

Hervorragendes Weihnachtspräsent

Und so ist eine launige CD mit neuen und bekannten Weihnachtsliedern, humorvollen Texten und 21 Minuten kurzweiliger Gesamtspielzeit entstanden, die sich hervorragend als Weih-



von *AMI Productions*, einmal mehr auf die Kompetenz von *KMS Kafitz Medienservice* vertraut. Das Dresdner Studio arbeitet – quer durch die Republik – schon seit vielen Jahren mit den CD-Spezialisten aus Elsdorf zusammen. „Die bieten einfach einen sehr guten Service“, sagt Eisbein. „Und das spart mir jede Menge Nerven. Deshalb habe ich mich bei dieser Produktion wieder für *KMS* entschieden. Schließlich ist diese außergewöhnliche Kombination von Duft und Design doch etwas Besonderes. Das kann eben nicht jeder.“ Mit dem Ergebnis ist der Produzent, der sein Tonstudio bewusst überschaubar hält, um seinen Künstler-Kunden eine familiäre Atmosphäre und ein Höchstmaß an Flexibilität zu bieten, sehr zufrieden. Kein Wunder, dass der Realisierungspartner für die DVD, an der Eisbein derzeit arbeitet schon feststeht: „Die werde ich natürlich wieder mit *KMS* machen.“

„KMS BIETET EINEN SEHR GUTEN SERVICE. UND DAS SPART MIR JEDE MENGE NERVEN.“

deshalb so lecker, weil hier ein weiteres besonderes Verfahren angewendet wurde: Die Freestyle-Technik.

Leckeres Design

Bei diesem Verfahren wird nur die tatsächliche Speicherkapazität der CD metallisiert („versilbert“), um die auf der CD befindlichen Daten zu reflektieren. Die übrige Fläche der Scheibe bleibt transparent und ermöglicht vielfältige, attraktive Gestaltungsmöglichkeiten.

Und damit die CD nicht nur verführerisch riecht und lecker aussieht, sondern sich auch gut anhört, hat *AMI Productions* auf eigene Ressour-

nachtspräsent für Kunden und Geschäftspartner eignet. Die CD ist in einem Slimcase mit weihnachtlichem Cover erhältlich, das auf Wunsch auch mit einem Firmenlogo bedruckt werden kann.



Sehr guter Service

Bei der Realisierung dieser außergewöhnlichen Produktion hat Jens Eisbein, Inhaber



_Public Relations

DIE MACHT DER MEDIEN FÜR SICH NUTZEN



Was schwarz auf weiß in der Zeitung steht hat immer noch und immer mehr Gewicht. „Wer da die Möglichkeiten

professioneller Presse- und Medienarbeit nicht nutzt, ist selbst schuld“, meint Dr. Stephan Pesch, Inhaber der PR-Agentur *Public Communications* aus Köln. Kleine, zielgerichtete PR-Aktionen für eine „gute Presse“ könne sich fast jedes Unternehmen leisten. „Und ein redaktioneller Beitrag ist in seiner Werbewirkung äußerst wirksam, weil glaubwürdig.“

„Die Kommunikations-Kanäle zu den Redaktionen stehen jedem offen, und wenn man die Regeln und Instrumente der Zusammenarbeit mit Journalisten beherrscht, interessante und überzeugende Geschichten und Hintergründe liefert, dann ist man sehr schnell mit seinen Themen, Anliegen oder auch Produkten in den Medien“, erläutert Pesch, dessen Dienstleistungen auch von *KMS Kafitz Medienservice* in Anspruch genommen werden.

www.public-communications.com

_Bessere Arbeitsatmosphäre

Limitiertes Lamento

Wer meckert fliegt. Und das nicht, weil die Chefin keine Kritik vertragen kann. Sondern weil sich die verbale Konzentration auf beruflichen und privaten Ärger negativ auf die Kreativität und Produktivität von Mitarbeitern auswirkt. Die Leipziger IT-Unternehmerin Ramona Wonneberger hat deshalb in Absprache mit einem Anwalt in neuere Arbeitsverträge eine Klausel aufgenommen, die Gemecker nur in Verbindung mit einem Verbesserungsvorschlag erlaubt. Gerade das Jammern über Dinge, die nicht mehr zu ändern sind, hält die Unternehmerin für unakzeptabel. „Seitdem die Klausel vor drei Jahren eingeführt wurde, hat sich die Arbeitsatmosphäre gravierend zum Guten verändert“, berichtet Ramona Wonneberger. „Und das wirkt sich auch positiv auf den Erfolg der Firma aus.“ Allerdings: Etwa einmal im Jahr kommt es noch vor, dass die Chefin einem Mitarbeiter kündigen muss, weil er negative Stimmung im Unternehmen verbreitet.

www.freuteuch.de



_Die Arbeitsplatz-Optimierung

LEBEN IN ORDNUNG

Manchmal kann es auch an der Unordnung im Büro liegen, dass der Kopf für das Wesentliche nicht frei ist und man kaum noch zu sich selbst findet. Mit der „Persönlichen Arbeitsplatz-

Optimierung“ bietet Unternehmensberater Friedhelm H. Liers individuelle Lösungen an.

www.leben-in-ordnung.de

_Online-Enzyklopädie

TÄGLICH 400 NEUE EINTRÄGE IN DEUTSCH

Manche Artikel sind kurz und knapp, andere lang und ausschweifend, manche sind einfach nur oberflächlich und andere dann wieder umso gründlicher. Aber so ist es nun einmal, wenn man in einem Lexikon nachschlägt, das ausschließlich von Nutzern erstellt wird. Trotzdem: Die Vision von *Wikipedia*-Gründer Jim Wales, ein umfassendes, kostenloses Lexikon im Web zu schaffen, wird



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

allmählich Realität. Derzeit sind mehr als 750.000 Einträge in etwa 100 Sprachen verfügbar. Der ideale Fundus also für die unterschiedlichsten Informationen. Auch wenn die maximale Überlebenszeit von offensicht-

lichem Unsinn nach *Wikipedia*-Angaben nur fünf Minuten beträgt – über die Qualität der Quelle kann man streiten. Deshalb macht es immer Sinn, das bei *Wikipedia* gewonnene Wissen noch einmal zu überprüfen – und vielleicht das eine oder andere Stichwort im guten alten Brockhaus nachzuschlagen.

<http://de.wikipedia.org/wiki/Hauptseite>

IMPRESSUM

MultiMedia-Magazin
Kundenzeitschrift der KMS Kafitz
Medienservice GmbH

_ Anschrift:
Burgstraße 13, 50189 Elsdorf
Fon (0 22 71) 605-0, Fax - 130
office@kms-medienservice.de
www.kms-medienservice.de

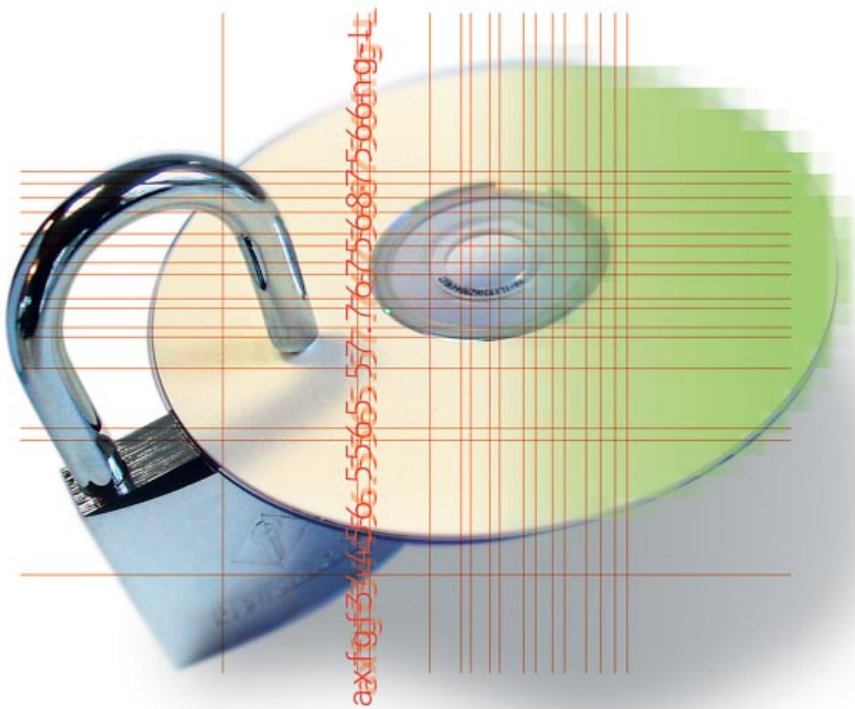
_ Verantwortliche für den Inhalt:
Jessica Metternich

_ Redaktion:
INNOVA Benkert, Richter & Partner

_ Gestaltung:
Peter Korthals | Kommunikation

_ Fotos: AMIP, Archiv, Gellermann,
KMS, Wikipedia

Mit Sicherheit für Ihre Rechte!



Wirkungsvoller Kopierschutz für Audio-CD und CD-ROM.
Wir beraten Sie gerne!

Weitere Infos erhalten Sie unter Produkte & Produktion
in diesem Magazin oder von Thomas Wimmer
office@kms-medien-service.de oder
(0 22 71) 605-545.