

Vorwort

Kunden von heute suchen mehr als Produkte oder Dienstleistungen – sie suchen ein positives Erlebnis. »Performance trotz Empathie« eröffnet den Weg zu einem völlig neuen Erleben von zwischenmenschlichem Umgang, der sich keinesfalls nur auf den Kundenservice beschränkt – er verändert die gesamte Unternehmenskultur hin zu mehr Zukunftsfähigkeit.

Mein Name ist Romy Langer, ich bin Expertin mit jahrelanger Erfahrung in der Kundenbetreuung im B2B- und B2C-Bereich und über 20 Jahren Führungserfahrung. Seit 2019 beschäftige ich mich intensiv mit dem Wert von Empathie und Serviceexzellenz für Kunden und Mitarbeitende. Und so begann ich das Konzept für die AOK PLUS zu schreiben, zu pilotieren, weiterzuentwickeln und zu erfahren, dass die Antwort auf die transformative Kraft der Empathie nachweislich in einer gesteigerten emotionalen Intelligenz und einer verbesserten sozialen Interaktionen liegt. Die Fähigkeit und die Entscheidung, sich in andere hineinzuversetzen und deren Perspektive verstehen zu wollen, ist eine Schlüsselkompetenz in der modernen Arbeitswelt. Ich lade Sie herzlich ein, sich auf eine Reise zu begeben, die Ihr persönliches und beruflich-fachliches Wachstum durch die Linse der Empathie neu definiert.

Dieses Buch ist ein Plädoyer für die große Bedeutung loyaler Kunden und die Rolle, die Empathie dabei spielt, nicht nur ihre Erwartungen zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen. Es ist ein Leitfaden, der zeigt, wie Unternehmen durch das Verständnis und die Wertschätzung jedes einzelnen Kunden einen bemerkenswerten Vorteil erlangen können. Es zeigt, dass in Zeiten, in denen technologische Fortschritte und Künstliche Intelligenz das Leben dominieren, die menschliche Nähe und das Verständnis für den Kunden entscheidende Wettbewerbsvorteile sind.

Wir leben in einer Zeit, in der Kunden eine andere Art der Wahrnehmung ihrer Bedürfnisse verlangen. Sie erwarten, dass Unternehmen ihre Wünsche nicht nur erkennen, sondern auch wertschätzen und darauf reagieren. Dieses Buch macht

deutlich, dass es nicht ausreicht, freundlich zu sein oder gute Dienstleistungen anzubieten. Es geht darum, den Kunden wirklich zuzuhören, ihnen auf Augenhöhe zu begegnen und ihnen ein unvergessliches Serviceerlebnis zu bieten. Die Autoren argumentieren, dass eine reine Prozessorientierung nicht mehr ausreicht, um Kunden dauerhaft zu begeistern. Stattdessen muss der Fokus auf Kundenzentrierung liegen, wobei Empathie nicht nur die Beziehung zu Kunden stärkt, sondern auch zu messbaren Erfolgen im Unternehmen führt. Ich sehe Empathie als transformative Kraft in Unternehmen und kann Sie nur ermutigen, dies auszuprobieren. Worum geht es also konkret?

Die Fähigkeit, sich in die Lage des anderen zu versetzen, seine Bedürfnisse zu erkennen, diese verstehen zu wollen, ist heute mehr denn je gefragt. In diesem Buch werden Sie entdecken, wie Empathie die Haltung und Wirkung im Kunden- und Kollegenkontakt maßgeblich beeinflusst und wie sie als Schlüssel zum Erfolg eingesetzt werden kann. Sie werden lernen, wie Empathie die Persönlichkeitsentwicklung und Resilienz von Mitarbeitenden und Führungskräften fördert und wie dieser Prozess nicht nur das individuelle Wohlbefinden steigert, sondern auch einen direkten, positiven Einfluss auf die Unternehmensleistung hat.

Das Buch bietet praktische Einblicke, wie Empathie in der Praxis umgesetzt werden kann und wie sie die Beziehung zu Kunden und Kollegen von Grund auf verändert. Sie werden erfahren, was Kunden wirklich von Unternehmen erwarten und wie Sie durch Empathie eine tiefere, bedeutungsvollere Verbindung zu ihnen aufbauen können. Letztendlich ist dieses Buch eine unverzichtbare Ressource für alle, die im Zeitalter der Digitalisierung und Automatisierung echte Nähe zum Kunden schaffen und erhalten wollen. Denn Empathie ist eine persönliche Haltung, die den Unterschied ausmacht. Dieses Buch verspricht, ein unverzichtbarer Leitfaden für alle zu sein, die im heutigen wettbewerbsintensiven Umfeld erfolgreich sein wollen.