

Standpunkt

Vertrauen als Programm aufbauen zahlt sich aus



THOMAS
HARDER

Letzte Woche reservierte ich fürs Nachtessen vor dem Theater. Die Wahl erfolgte situativ, eine Präferenz aufgrund echten Vertrauens hatte ich für keines der zur Wahl stehenden Restaurants. Uns wurde dann ein Risotto mit perfektem Biss und Geschmack gereicht, der Service lief wie am Schnürchen – anders als erwartet. Diese Begebenheit zeigt, wie kostbar echtes, tiefes Vertrauen ist. Einerseits sehnen sich Menschen nach Vertrauen, andererseits kann man es sich wirtschaftlich

«Vertrauen ist ein delikates und seltenes Gut, das man sich nicht erkaufen kann.»

zunutze machen. Vertrauen ist aber auch ein delikates und zu seltenes Gut, das man sich nicht erkaufen sondern nur erarbeiten kann. Dieses Erarbeiten erfolgt über Jahre – durch Sorgfalt für überzeugende Produkte und Dienstleistungen, durch Aufmerksamkeit für die ausgesprochenen und unausgesprochenen Wünsche der Kundschaft, durch Offenheit und Freude am stetigen Entwickeln. Klingt dies zu anstrengend? Versetzen Sie sich an Orte, zu denen Sie selber Vertrauen haben. Wie viel sicherer und freier bewegen Sie sich dort: Beim Bestellen reicht ein Blickkontakt. Einer Empfehlung folgen Sie wie blind, selbst wenn sie Neuartiges oder Fremdes verspricht. Sie nehmen ein Zimmer, auch wenn es auf der Strassenseite liegt – oder ein angebotenes Upgrade. Ist Vertrauen vorhanden, müssen keine Zweifel mittels Fragen, Abklären oder gar Herausfordern überwunden werden. Auch nicht beim Bezahlen. Vertrauen schaffen ist ein Programm, das sich auszahlt.

*Thomas Harder ist Geschäftsführer von Swiss Brand Experts.