Thema: **Kundenorientiertes Denken und Handeln**	
Name:	
Datum:	Bericht:

Organisation der Arbeitswelt **Pferdeberufe**
Organisation du monde du travail **Métiers liés au cheval**
Organizzazione del lavoro **Mestieri legati al cavallo**

Kundenorientiertes Denken und Handeln

Ein Bildungbericht von:

_____

Pferdefachfrau mit der Fachrichtung Pferdepflege
3. Ausbildungsjahr

Datum:	BKU-Lehrperson:
Datum:	Berufsbildner:

Inhaltsverzeichnis

1 DER KUNDE 3

1.1 WAS IST EIN KUNDE? 3
1.2 MÖGLICHE ARTEN VON KUNDEN: 3
1.3 WAS WILL EIN KUNDE? 3

2 KUNDENORIENTIERUNG 4

3 UNSERE KUNDEN 4

3.1 PENSIONÄRE 4
3.2 REITSCHÜLER UND ELTERN 6
3.3 TEILNEHMER BEI EINEM ANLASS 6
3.4 PFERDEKÄUFER 6

4 KOMMUNIKATION 7

4.1 DAS VIER-OHREN-MODELL NACH SCHULZ VON THUN 7

5 KONFLIKTLÖSUNG 7

6 FAZIT 7

Wir haben unser Hobby, unsere Leidenschaft zum Beruf gemacht. Nun wollen wir mit dem Partner Pferd unser tägliches Brot verdienen. Beim Arbeiten mit den Pferden gehören immer auch Menschen dazu… zum Beispiel unsere Kunden.

1 Der Kunde

1.1 Was ist ein Kunde?

Das Wort Kunde (auch Klient genannt) hat seinen Ursprung im 8. Jahrhundert und stammt aus dem Althochdeutschen:
Kundo = Zeuge, Verkünder
Heute hat das Wort Kunde folgende Bedeutung:
Jemand, der bei einem bestimmten Geschäft einkauft ist dessen Kunde / Der Käufer einer Ware / Derjenige der eine Dienstleistung in Anspruch nimmt / Jeder der für etwas bezahlt, auch wenn die Leistung an einen Dritten geht.

1.2 Mögliche Arten von Kunden:

Wer ist in unserem Alltag unser Kunde? Hier einige Beispiele:

- Pensionäre
- Reitschüler / Eltern der Reitschüler
- Teilnehmer bei einem Anlass / Event (Kutschenfahrten und Ähnliches)
- Käufer eines Pferdes
- Besitzer der Pferde die sich bei uns in der Ausbildung, im Beritt befinden

1.3 Was will ein Kunde?

Ein Kunde will im Prinzip immer dasselbe: Eine Dienstleistung in Anspruch nehmen oder eine Ware kaufen. Wenn jemand eine Dienstleistung erbringt oder etwas verkauft ist er von den Kunden abhängig. Bei uns sind unsere Kunden auch unsere „Arbeitgeber“. Hätten wir niemand der bei uns Pferde einstellen will und hätten wir keine Reitschüler, dann hätten wir auch keine Arbeit und somit auch kein Verdienst. Um ein Kunde zufrieden zu stellen muss ich mich fragen was der Kunde denn eigentlich will:
Der Kunde will:

- Willkommen sein
- Respektiert werden
- Verstanden werden
- Das Gefühl haben dass ihm zugehört wird
- Das Gefühl haben geschätzt zu werden
- Das Gefühl haben dass ihm geholfen wird
- Das Gefühl haben dass sich jemand für seine Anliegen interessiert

2 Kundenorientierung

Bedeutung:

Kundenorientierung bedeutet, dass das Denken und Handeln in einem Betrieb auf den Kunden und dessen Wünsche, Bedürfnisse und Probleme ausgerichtet ist.

Kundenorientierung ist in der heutigen Zeit wichtiger als je zuvor. Wenn die Kunden nicht zufrieden sind führt dies zu grossen Ertragseinbussen.

➔ *68% Der Kunden wechseln das Unternehmen, weil sie sich missachtet oder gleichgültig behandelt fühlten. Nur 9% wechseln, weil die Ware oder die Dienstleistung anderswo günstiger zu haben ist.*

3 Unsere Kunden

In den nachfolgenden Kapiteln will ich herausfinden wie unsere Kunden denken und was sie von uns erwarten. Von Bedeutung ist für mich vor allem auch was wir tun können um unsere Kunden zufrieden zu stellen, Kunden zu behalten und neue Kunden zu erhalten.

3.1 Pensionäre

Pensionäre geben ihre Pferde bei uns in Obhut. Für den Pensionär steht vor allem das tägliche Wohl des Pferdes im Vordergrund. Die Infrastruktur des Betriebes spielt dabei eine wichtige Rolle.

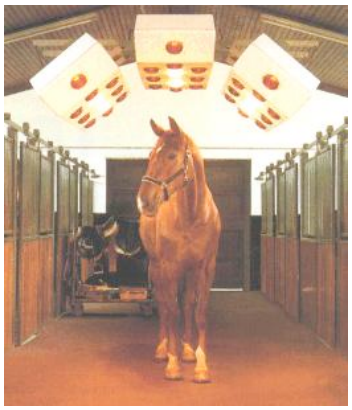
Welches Zielpublikum habe ich?

Es kommt immer auch darauf an, was für ein Zielpublikum erreichen will. Wenn ich einen kleinen Betrieb ohne Halle, aber mit viel Weideland und einen tollen Ausreitgelände habe, dann wird es mehr Sinn machen vor allem Freizeitreiter anzusprechen.

Infrastruktur:

In der heutigen Zeit ist es für die Pferdebesitzer sehr wichtig, dass sich ihr Pferd genug bewegen kann, und artgerecht gehalten wird. Desshalb sind folgende Einrichtungen unabdingbar:

- Grosszügige Boxen / Am besten mit Auslauf
- Weide
- Paddock / Allwetterplatz



Ausserdem:

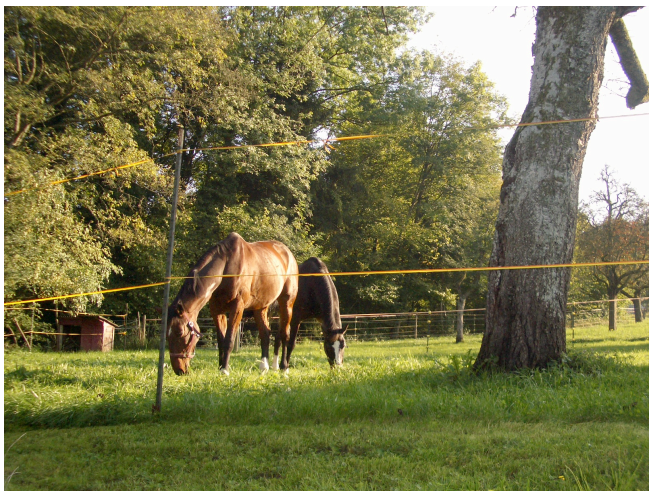
- Reithalle
- Karusell
- Laufband
- Solarium

Es spielt eine grosse Rolle ob im Betrieb eine Reithalle vorhanden ist oder nicht. Viele Pensionäre wollen unbedingt eine Halle, so dass sie auch im Winter ohne Probleme und vor Ort trainieren können. Meistens ist es so dass die Infrastruktur bereits gegeben ist. Es ist oftmals besser einen etwas kleineren Betrieb zu haben, der aber sauber und ordentlich geführt wird, als ein riesen Betrieb bei dem überall etwas gebastelt wird und es unordentlich aussieht.

Fütterung:

Das Thema Fütterung ist natürlich sehr komplex. Mit Pensionären gibt es immer wieder lange Gespräche zum Thema. Die Pensionäre wollen das Beste für ihr Pferd. Durch die Medien erfahren sie immer wieder Neues und fragen sich ob ihrem Pferd vielleicht dach etwas fehlt. Wir müssen versuchen dieses Verhalten zu verstehen und geduldig zu bleiben. Soweit es uns möglich ist, können wir versuchen sie zu informieren. Es ist aber von Vorteil wenn man klar definiert wer welches Futter verabreicht. Die Zusätze sollten von Pensionären selber verabreicht werden. Ansonsten hat man schnell ein durcheinander. Es kann auch sein, dass jemand 6 Zusätze geben will und andere haben gar keine Futterzusätze. Dies kann dann schnell zu Streiterein führen, weil sich jemand benachteiligt fühlt.

Die Futterqualität im Betrieb spielt eine sehr grosse Rolle. Schlechtes Futter ist ein allgemeiner Qualitätsverlust im Betrieb. Ausserdem steigt die Gefahr für Erkrankungen beim hochsensiblen Pferd (Atmungsorgane / Magen – Darm – Trakt). Die Pensionäre wissen das. Die Menge an Futter die durch das Personal zu verabreichen ist, muss von Anfang an mit den Pensionären geregelt werden. Gut wäre es wenn man die Menge des Kurzfutters sogar im Vertrag geregelt hat. (Z.Bsp.: 3 Mal täglich 1,5 Liter Kurzfutter)



Leistungen:

Was möchte ein Pensionär denn sonst noch? Meistens wird es sehr geschätzt wenn man zusätzlich Leistungen hat, die im Preis inbegriffen sind.

-Umdecken
-Zur Weide führen

Wenn man dies anbieten will, muss man sich aber auch überlegen ob es Betriebswirtschaftlich gesehen überhaupt möglich ist.

Arbeitskräfte

Leider ist es oft so, dass „Laien“ die Arbeit eines Pferdepflegers, oder Bereiters übernehmen. Es mag sein, dass es Personen gibt die auch ohne Ausbildung qualifiziert sind, trotzdem bin ich der Meinung dass es sinnvoll ist gut ausgebildete Fachkräfte im Betrieb zu haben. Man vermittelt damit eine gewisse Sicherheit. Wenn die Pensionäre an einer Arbeitskraft zweifeln wird es meistens sehr mühsam, weil die Pensionäre anfangen alles zu kontrollieren oder selbst zu machen.

3.2 Reitschüler und Eltern

Atmosphäre:
Die Atmosphäre in einer Reitschule spielt eine wichtige Rolle. Wie soll sich ein Reitschüler willkommen fühlen wenn ihn niemand begrüsst? Kann man al als Reitschüler Freude am Hobby haben wenn alle anderen schlecht gelaunt sind? Meistens kommt ein Reitschüler ein oder zweimal pro Woche in die Reitstunde. Er sollte sich jeden Tag darauf freuen können. Wenn es dann endlich soweit ist, dann soll er es in vollen Zügen geniessen können. Es ist unsere Arbeit alles zu tun, dass dies geschehen kann.

Reitlehrer/in:
Der Reitlehrer ist für die Reitschüler und auch für die Eltern im Normalfall die Bezugsperson im Betrieb. Ein Reitlehrer ist für sie eine Vertrauensperson und ein Vorbild. Dies muss ein Reitlehrer wissen und sich dementsprechend verhalten können. Herzlichkeit und Einfühlungsvermögen sind hier gefragt. Der Reitschüler will aber auch etwas lernen, denn er bezahlt ja schliesslich Geld dafür. Sie sollen gefordert du gefördert werden – aber nicht überfordert!

3.3 Teilnehmer bei einem Anlass

In vielen Betrieben werden Anlässe wie zum Beispiel Kutschenfahrten, Hochzeiten und geführte Ausritte angeboten. Das bedeutet dass auch Menschen kommen, die sehr wenig oder sogar gar keine Erfahrungen mit Pferden haben (eventuell auch Touristen). In diesen Fällen ist es sehr wichtig dass keine Unfälle passieren. Dies ist natürlich immer wichtig. Die Teilnehmer eines solchen Anlasses sollen keine Angst vor Pferden bekommen, sondern Freude! Denn wer weis, vielleicht sind dort auch zukünftige Reitschüler dabei.

3.4 Pferdekäufer

Der moderne Pferdekäufer ist sehr anspruchsvoll. Wenn er Geld ausgibt, will er natürlich nur das Beste. Was aber ist denn das Beste? In der heutigen Zeit kann jeder, wenn er will am Wochenende mal schnell nach Deutschland fahren um sich ein wenig nach Pferden umzuschauen. Oft sind sie auch der Meinung dass sie im Internet „mal schnell“ ein Pferd kaufen können. Wenn man auf der Suche nach einem Pferd ist, dann kann man sich auch viel Zeit dafür nehmen. Die Leute reisen umher um sich möglichst viele Pferde anzuschauen um auch das passende zu finden. Wenn also ein potentieller Kunde noch andere Wege einschlagen möchte, dann denke ich dass es besser ist ihm diesen Willen zu lassen. Wenn man Druck ausübt, nur um ein Pferd zu verkaufen, dann kommt dies meistens nicht gut an.

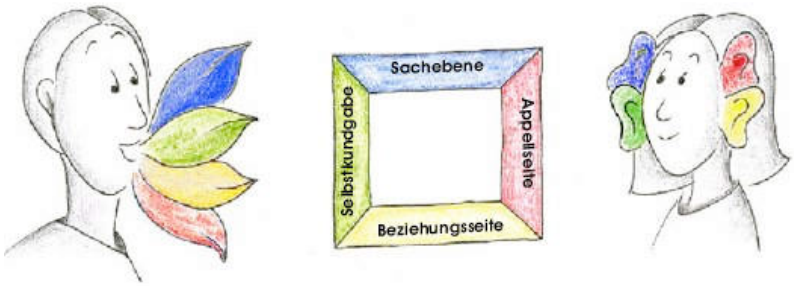
4 Kommunikation

Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg. Wenn wir unsere Kunden zufrieden stellen möchten müssen wir unbedingt mit Ihnen den Dialog suchen. Nur so besteht die Möglichkeit, dass sich der Kunde von uns verstanden fühlt. Die Kommunikation gestaltet sich nur leider nicht immer so einfach wie man es sich wünscht. Dies liegt vor allem daran dass man Dinge nicht so versteht wie es der jeweils Andere meint.

4.1 Das vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun

Das Vier-Seiten-Modell (auch Nachrichtenquadrat, Kommunikationsquadrat oder Vier-Ohren-Modell) von Friedemann Schulz von Thun ist ein Modell der Kommunikationspsychologie, mit dem eine Nachricht unter vier Aspekten oder Ebenen beschrieben wird: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell. Diese Ebenen werden auch als „vier Seiten einer Nachricht" bezeichnet. Hintergrund ist die von Paul Watzlawick formulierte Erkenntnis, dass sich zwischenmenschliche Beziehungen anhand von Kommunikation beobachten lassen. Das Ziel, für das dieses Modell verwendet wird, ist die Beschreibung von durch Missverständnisse gestörter Kommunikation und weitergehend die Therapie problematischer, gestörter und pathologischer zwischenmenschlicher Beziehungen.

Quelle: Wikipedia.org



5 Konfliktlösung

Optimal ist es natürlich immer wenn man gar nicht erst Konflikte aufkommen lässt. Dies ist aber fast nicht möglich. Wo gearbeitet und gelebt wird, wird es immer zu Konflikten kommen. Man muss versuchen aufkommende Konflikte bereits im Keim ersticken zu können. Durch ein offenes Gespräch kann man dies in den meisten Fällen tun. Wichtig ist es sich an einen Tisch zu setzten und in aller Ruhe zu reden. Es ist am sinnvollsten auf der Sachebene zu kommunizieren und in der Ich-Form zu sprechen.
Zum Beispiel: Ich finde es schade / es macht mich traurig / ich möchte / Ich wünsche mir
Falsch: Du tust immer / du bist schuld / du hast gesagt /

6 Fazit

- Mit unzufriedenen Kunden kann man kein Geld verdienen
- Kunden von Heute sind verwöhnt
- Kunden sind nicht dümmer als man selbst und merken ob für sie das Geld oder den Zeitaufwand einen entsprechenden Mehrwert bekommen haben oder nicht.