

Bewerbung: „Kundenkontakt“ formulieren



Welche Formulierung eignet sich für die Darstellung von „Kundenkontakt“?

Im Grunde geht es in diesem Beitrag um den heimlichen Kampf der kontaktfreudigen und der Einsiedler. Warum? Weil sich im Bewerbungsverfahren genau diese zwei Gruppen herauskristallisieren: Die einen arbeiten bereits rege im Kundenkontakt (und suchen nach einer passenden Formulierung, dies auch plastisch auszudrücken) und

die anderen wollen neue Wege beschreiten und wünschen sich, künftig mehr Kundenkontakt zu haben (wissen aber auch nicht, wie sie das aufs Papier bringen sollen). Beiden soll nun mit diesem Kapitel des Formulierungsratgebers geholfen werden.

Die erste Gruppe – mit Kundenkontakt

Unabhängig davon, ob Sie bereits im direkten Kundenkontakt gearbeitet haben oder nicht – die Lösung kann nicht sein, einen 0-8-15-Satz rund um das Schlagwort „Kundenkontakt“ zu kreieren. An dieser Stelle ist Kreativität gefragt. Diejenigen, die betonen wollen, dass sie zur ausgeschriebenen Stelle passen, **gerade weil sie bereits mit Kunden zusammengearbeitet haben**, könnten sich von einer der folgenden Formulierungen inspirieren lassen:

Die Fachverkäuferin für Textilien und Bekleidung könnte schreiben:

„Kunden zu beraten, welchs Outfit ihnen steht und wie es mithilfe von Accessoires zum ansprechenden Look wird, gefällt mir persönlich am meisten an meinem Beruf.“

Die Fachverkäuferin in der Bäckerei könnte schreiben:

„Stammkunden begrüße ich gerne persönlich mit Namen, das ist meine Art, die Kundenbindung aufrecht zu erhalten. Besonders spannend ist für mich die Beratung meiner Kunden im Hinblick auf besondere Feierlichkeiten zu denen unsere Konditoren sich wahrlich kreative Meisterwerke einfallen lassen.“

Die Bankkauffrau könnte schreiben:

„Ich habe gelernt, dass Diskretion meinen Kunden äußerst wichtig ist. Deswegen kann ich heute meine Stimme so regulieren, dass zwar der Kunde sie hören kann, ein anderer Schalterkunde jedoch nicht mitbekommt, welche Geldsummen transferiert werden.“

Diese Beispiele lassen allesamt das Schlagwort „Kundenkontakt“ vermissen und dennoch liest der Personalreferent aus diesen kurzen Sätzen heraus, dass der Bewerber sich im Kontakt mit Kunden auskennt und darin schon Erfahrung hat.

Die zweite Gruppe – mit dem Wunsch, Kundenkontakt zu haben



Achtung: Direkter (face-to-face) Kundenkontakt stellt andere Anforderungen als telefonischer Kundenkontakt.

Gründe sich bei einem anderen Arbeitgeber zu bewerben, gibt es zuhauf. Und ein Jobwechsel ist natürlich auch legitim, jedoch gilt dabei: Wer im erlernten Beruf arbeiten möchte, braucht Geduld, wer sich weiterentwickeln möchte, braucht Glück und muss formulieren können.

Das bedeutet, wer aus der Position als Einzelkämpfer herauskommen will und **sich aufmachen will zu den Kunden**, der könnte dies in etwa so formulieren:

Der Fachinformatiker mit Schwerpunkt Anwendungsentwicklung könnte schreiben:

„Bereits in meiner Ausbildung zum Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung hatte ich bei der Analyse und Planung von IT-Systemen besonders viel Freude. Im Anschluss daran konnte ich meine Fähigkeiten noch vertiefen. Jetzt möchte ich einen Schritt weitergehen und mich um die Benutzerschulung kümmern. Wenn mir das so gut liegt, wie ich glaube, wäre vielleicht eine Weiterbildung zum IT-Consultant eine Option.“

Die Veranstaltungskauffrau könnte schreiben:

„Seit vier Jahren plane ich nun Events für meine Kunden – allerdings nur vom Schreibtisch aus, da der Kundensupport im Außendienst geregelt wird und die Abwicklung dann im Innendienst erfolgt. Nun möchte ich die Seite wechseln und vor Ort ins Gespräch mit Kunden kommen. Die Möglichkeiten der Veranstaltungsbranche kenne ich sehr gut, so dass ich sicherlich adäquat beraten kann.“

Die Köchin könnte schreiben:

„Nur selten fand ich im stressigen Kochalltag die Möglichkeit, einen Blick nach draußen zu den Gästen zu werfen. Daher habe ich mich nun entschlossen, noch einmal neu anzufangen – und möchte mich ganz bewusst auf die Ausbildung zu Flugbegleiterin bewerben. Ich freue mich auf die Herausforderung, mit Menschen im direkten Kontakt zu stehen und Kittelschürze und Kochlöffel den Rücken kehren zu können.“

Auch hier zeigt sich, dass die persönliche Geschichte des Bewerbers im Vordergrund steht – und genau das kommt beim Personalreferenten an. Hier zeigt sich ein authentischer Bewerber und das gibt in jedem Fall Pluspunkte.

„Kundenkontakt“ – was heißt das eigentlich?

In Anbetracht der Tatsache, dass sich in diesem Beitrag alles um den „Kundenkontakt“ dreht, sei hier an einigen Beispielen ein kleiner Exkurs in die Vielseitigkeit des Kundenkontakts erlaubt:

Kundenkontakt in Serviceberufen	Restaurantfachleute ebenso wie Hotelfachleute müssen morgens im Grunde schon mit einem Lächeln aufstehen und genau das müssen sie auch ihren Kunden entgegenbringen – egal ob es um eine Bestellung, eine Information oder eine Beschwerde geht.
Kundenkontakt in Pflegeberufen	Wer sich für einen Pflegeberuf entscheidet, der weiß, dass er mit kranken und behinderten Menschen konfrontiert werden wird. Das bedeutet, hier geht es darum, professionell zu bleiben – auch wenn das Waschen eines älteren Patienten ansteht. In allen Pflegeberufen ist Fachkompetenz und Einfühlungsvermögen wichtig.
Kundenkontakt im Verkauf	Mit dem Sprichwort „Ehrlichkeit währt am längsten“ ist das im Verkauf so eine Sache. Wenn die Kundin in einer Boutique um alles in der Welt eine weiße, knallenge Capri-Hose kaufen möchte und diese ihrer Figur ganz und gar nicht schmeichelt, ist Diplomatie gefragt, denn dann muss abgewogen werden, entweder ehrlich zu beraten oder die Kundin in ihrer Ansicht zu lassen.
Kundenkontakt im Beautybereich	Kaum jemand geht nur zum Friseur, um mit einer neuen Frisur den Salon zu verlassen. Für viele bedeutet der Gang zum Friseur, ein wahres Wohlfühlpaket – für Körper und Seele. Einen entscheidenden Beitrag leisten hier die Dienstleister. Wer während dem Haareschneiden oder der kosmetischen Behandlung die Kunst des Smalltalks begreift, der macht sicherlich seine Kunden noch zusätzlich glücklich.

Bildnachweis: 2 x Monkey Business/fotolia.com

Quelle: <http://www.bewerbungsanschreiben.info/formulierungsratgeber-kundenkontakt/>