



**Nikolaus Förster** Herausgeber und Verleger

# Wenn sich Ärger in Loyalität verwandelt

Ich erinnere mich noch gut an die – peinliche – Szene: An einem Freitagnachmittag sollte ich eigentlich eine Austauschrunde zwischen Premium-Mitgliedern des impulse-Netzwerks moderieren. Doch aufgrund eines Missverständnisses – erster Fehler – wusste ich von nichts; der Termin stand nicht in meinem Kalender. Und so warteten die angemeldeten Unternehmer vergeblich. Es dauerte eine Weile, bis wir das bemerkten. Das war der zweite Fehler. Dann aber – dritter Fehler – blieb die Mail eines Unternehmers, der nachfragte, was denn los sei, stundenlang unbeantwortet. Als wir uns endlich meldeten, war der Ärger groß – der Kunde kündigte.

Ich rief ihn an und gewann ihn zurück. Es passierte genau das, was meine Kolleginnen für die Titelgeschichte über Beschwerdemanagement („Saftladen!!“, ab Seite 18) recherchiert haben: Wer auf Kritiker zugeht, erfährt nicht nur eine Menge über eigene Fehler – als wichtige Grundlage, um seine Firma weiterzuentwickeln. Es bietet auch die Chance, ganz neue Fans zu gewinnen: Ärger kann sich in Loyalität verwandeln.

Ich wünsche Ihnen wertvolle Impulse!

[nikolaus.foerster@impulse.de](mailto:nikolaus.foerster@impulse.de)

## AUSTAUSCH ZUM TITELTHEMA

Wie geht Ihre Firma mit unzufriedenen Kunden um? Autohaus-Inhaber Tammo Kayser erklärt in unserer einstündigen **Online-Leserkonferenz**, wie ein Beschwerdemanagementsystem sein Unternehmen profitabler macht. Tauschen Sie sich im impulse-Netzwerk darüber aus, wie es gelingt, Unzufriedene zurückzugewinnen. Termin:

**14. Februar von 17 bis 18 Uhr.** Einfach über den Link teilnehmen: [impulse.de/leserkonferenz](https://impulse.de/leserkonferenz)