Weihnachtsbotschaft im Autohaus: Dialogannahme

19/12/2013 14:40

Noch fünf dunkle Abende, dann gibt es wieder Geschenke und Kinderlachen. Ein etwas ironisches Lächeln zauberte mir aber schon heute ein Autohaus-Schild auf die Lippen. Ich las im Vorbeifahren groß das Wort "Dialogannahme".

Schon wollte ich wenden und mich erkundigen: Sollte da ausnahmsweise zur Weihnachtszeit statt des kaputten Autos ein defekter Dialog zur Reparatur angenommen werden? Oder spricht da der Weihnachtsmann im Dialog mit meinen kindlichen Mitfahrern, deren Wünsche er auf den letzten Drücker an- bzw. entgegen-nimmt? Es könnte natürlich auch sein, dass dort das Gespräch als echter Dialog nur theoretisch "angenommen" wird, während rein praktisch ein nicht gerade unendlich freundlicher Mann im weißen oder blauen Kittel vor sich hin grummelt, während er die Probleme des Kunden mit seinem Wagen notiert...

Dialog- statt Kundenannahme

Ach, schade, da fließt der zähflüssige Ampelverkehr schon weiter. Meine inneren Betrachtungen über das zauberhafte Wort, das dort offenbar nicht nur zur Weihnachtszeit hängt, reißen ab. Aber vielleicht finde ich doch noch einmal heraus, was der Kommunikationsverantwortliche dieser kleineren Autohandelskette sich bei diesem erstaunlichen Wort gedacht hat. Welches Berater-Seminar mag der besucht haben, bevor er auf die grandiose Idee verfallen ist, den "Dialog" mit dem Kunden nicht nur konzeptionell zu suchen, sondern auch flugs zum kuriosen "Alleinstellungsmerkmal" auf Schilderebene zu erklären?

Das herauszufinden, ist aber doch eher eine Aufgabe für das Coaching im nächsten Jahr. Jetzt mache ich mich erst einmal an meine privaten Weihnachtsdialoge. Und wünsche Ihnen, liebe Leser und Partner und Kunden und Freunde dieses Blogs, durchaus dialogische Weihnachtstage und einen guten Start ins neue Jahr. Und nicht vergessen: Manchmal kann man auch einfach mal die Stille genießen, ganz monologisch...