

Kunden überzeugen mit
Herz und Verstand

Regina Först

Die Expertin für
Menschlichkeit und
Business-Erfolg

Dass Menschen ihr zentrales Berufs- und Lebensthema werden würden, spürte die Textil-Betriebswirtin Regina Först schon früh. Nach einer erfolgreichen Zwischenetappe als Verkaufsleiterin bei „H + M“ wechselte sie in derselben Funktion zu „New Yorker“, wo sie schließlich zur Personalleiterin aufstieg. Nun trug sie die Verantwortung für rund 700 Mitarbeiter. Spätestens jetzt hatte sie ihre Berufung gefunden: Menschen bei der Entwicklung und Entfaltung ihrer Potenziale zu unterstützen.

1989 machte sich die gebürtige Norddeutsche als Unternehmensberaterin selbstständig. Der damals gewählte Name ist von charmanter Prägnanz, ein Wortspiel mit der eigenen Identität und längst zur Marke geworden: „people först - business follows“. Gleichzeitig spiegelt der Satz





die Lebenseinstellung von Regina Först: Menschlichkeit und Business-Erfolg gehören zusammen. Wer im Berufsleben verbissen ist, hat auf Dauer gesehen weder Erfolg, noch ist er mit seinem Leben zufrieden. Ihr Anliegen ist es, einen notwendigen Wertewandel in Unternehmen mit zu unterstützen. Es geht darum, Menschlichkeit als Stützpfiler der Firmenkultur zu etablieren: „Sozialkompetenzen sind gefragt! Eine neue Leadership kommt am Menschen nicht mehr vorbei.“

Mit Authentizität zu Geschäftserfolg und Zufriedenheit

Regina Först, die im hohen Norden auf einem Bauernhof mit Meernähe lebt, gehört zu den renommiertesten Unternehmensberaterinnen im deutschsprachigen Raum. Zu ihren Kunden zählen Erfolgsmarken wie Audi, Beiersdorf, REWE, Shell und Wella. Als Bestseller-Autorin publizierte sie bereits mehrere Longseller wie „Aus-

Frau Först, wie können Augenoptiker Kunden erfolgreich an sich binden?

Augenoptische Betriebe haben hier viel Potenzial. Denn Kunden wollen heute mehr denn je, dass man ihnen als Menschen begegnet. Das beginnt mit so einfachen Dingen, dass man sich den Namen eines Kunden merkt, sich aufrichtig für ihn interessiert und empathisch zuhört, sich wirklich Zeit nimmt, ohne abgelenkt zu sein.

Augenoptiker können hier so viel erreichen, wenn sie neben dem WAS auch das WIE nach vorne bringen. Es geht eben nicht nur um gute Produkte,

sondern eben auch darum, wie man sie den Kunden nahebringt. Ein Kunde spürt genau, ob das, was ein Dienstleister sagt, authentisch von Herzen kommt oder nur aufgesetzte Freundlichkeit ist.

Noch immer haben viele Verkäufer die falsche Vorstellung, es ginge vor allem um fachliche Themen und Preise. Dabei ist die menschliche Zuwendung wichtiger. Das ist der Mehrwert, der in der heutigen Geschäftswelt von Kunden mehr und mehr gesucht wird.

Soziale Verantwortung gehört für die zweifache Mutter dazu. 2004 rief sie den Verein „Heute ist ein Lächeltag e.V.“ ins Leben, der Menschen in Not hilft.

Nichts kann persönliche Begegnungen ersetzen

Ihr Thema auf dem Trendforum heißt Kundenbindung. In Alltag und Business sei Online zwar in aller Munde, doch was letztendlich im Umgang mit Geschäftspartnern zählt, sei die persönliche Begegnung Auge-in-Auge, so Regina Först. Wenn es darum gehe, ein Fundament für eine erfolgreiche Kundenbindung zu legen, hätten Augenoptiker sogar die besten Karten. Welche Branche sei schon so nach dran am Kunden? Die Anpassung von Brillen oder Kontaktlinsen beinhalte körperliche Nähe und benötige Vertrauen. Genau darauf könne man erfolgreich aufbauen. Welche Möglichkeiten und Chancen sich dabei eröffnen, wird Regina Först in ihrem Vortrag erklären.

www.people-foerst.de

strahlung. Wie ich mein Charisma entfalte“ oder „People Först – Die 7 Business-Gebote“, beide im Kösel-Verlag erschienen.

In ihren kurzweiligen, immer fesselnden Vorträgen, Trainings und Coachings führt sie Menschen zu einem breiten Spektrum ihrer Entfaltungsmöglichkeiten. Ihr Credo: „Persönlicher und unternehmerischer Erfolg ist eine Frage von Authentizität, Wertschätzung und Engagement.“