

VertrauensArchitektur

Eller

2022

ISBN 978-3-8006-6712-3

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei
beck-shop.de

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de steht für Kompetenz aus Tradition. Sie gründet auf über 250 Jahre juristische Fachbuch-Erfahrung durch die Verlage C.H.BECK und Franz Vahlen.

beck-shop.de hält Fachinformationen in allen gängigen Medienformaten bereit: über 12 Millionen Bücher, eBooks, Loseblattwerke, Zeitschriften, DVDs, Online-Datenbanken und Seminare. Besonders geschätzt wird beck-shop.de für sein umfassendes Spezialsortiment im Bereich Recht, Steuern und Wirtschaft mit rund 700.000 lieferbaren Fachbuchtiteln.

Eller
VERTRAUENS
ARCHITEKTUR


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

VertrauensArchitektur

Wie Vertrauen entsteht und wie Unternehmen
die richtigen Kund:innenerlebnisse dafür
schaffen

von

Eric Eller

mit Illustrationen von Susanne Asheuer


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Franz Vahlen Verlag München


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

ISBN Print: 978 3 8006 6712 3
ISBN E-Book: 978 3 8006 6713 0

© 2022 Verlag Franz Vahlen GmbH, Wilhelmstr. 9, 80801 München
Satz: Fotosatz Buck
Zweikirchener Str. 7, 84036 Kumhausen
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe GmbH
Am Fliegerhorst 8, 99947 Bad Langensalza
Umschlaggestaltung: Ralph Zimmermann – Bureau Parapluie
Bildnachweis: Susanne Asheuer


vahlen.de/nachhaltig

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier
(hergestellt aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff)

Für Nils & Emil


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Über dieses Buch

Wenn wir ein Wort zu oft benutzen, verliert es seine Wirkung. Es nutzt sich ab und wird Teil des Grundrauschens. Das Wort wird dann seiner Bedeutung nicht mehr gerecht und wir haben für etwas eigentlich Wichtiges keine angemessene Bezeichnung mehr. Das macht es schwer, dieses Wichtige zu besprechen, einzusetzen oder zu verändern. Ich bin auf ein solches Wort gestoßen und wurde es nicht mehr los. Fast immer, wenn es um die Herausforderungen von Unternehmen geht, taucht es wieder auf. Wie ein Streuner, den man einmal zu oft gefüttert hat. Das, wofür das Wort steht, erklärt viele Probleme und ist gleichzeitig deren Lösung. Das wissen wir längst. Aber das Wort ist zu abgegriffen und verbraucht, um es wirklich ernst zu nehmen. Es ist in die Jahre gekommen. Irgendwie bringt es das Wort nicht mehr richtig.

Es geht um Vertrauen. Vertrauen ist der Kleister, der alles zusammenhält. Ohne Vertrauen geht nichts: Keine Motivation, keine Interaktion, keine Beziehung, keine Kooperation, keine Veränderung, keine Innovation. Als Unternehmen sind wir auf das Vertrauen von vielen Personengruppen angewiesen. **Allen voran brauchen wir das Vertrauen unserer Kund:innen.** Ohne das Vertrauen der Kund:innen bleiben wir auf unseren Produkten und Dienstleistungen sitzen. Aber nicht nur das: Briefe und Newsletter bleiben ungeöffnet, Websites unbesucht, Apps und Hotlines unbenutzt. Die Customer Journeys – also die Reisen der Kund:innen – sind zu Ende, bevor sie überhaupt angefangen hätten. Wir brauchen Vertrauen, damit zwischen uns und unseren Kund:innen Kooperation entstehen kann.

Dieses Buch heißt VertrauensArchitektur, weil es helfen soll, Vertrauen differenziert zu verstehen und nach dem Vorbild der Arbeit von Architekt:innen systematisch sowie konstruktiv zu entwickeln. Die Vertrauensforschung hat in den letzten Jahrzehnten intensiv untersucht, unter welchen Voraussetzungen Vertrauen entstehen kann. Als VertrauensArchitekt:innen nutzen wir dieses Wissen, um Situationen, in denen es auf das Vertrauen zwischen Unternehmen und Kund:innen ankommt, so zu verbessern, dass mehr Vertrauen entstehen kann. Das Buch hat fünf Teile. Im ersten Teil (Vertrauen) geht es darum, was das Konstrukt Vertrauen ausmacht und wie wir als VertrauensArchitekt:innen effektive Vertrauenssituationen gestalten können. In den darauffolgenden drei Teilen (Wollen, Können und Ein-

schätzen) besprechen wir insgesamt zehn Vertrauensmechanismen, durch welche Vertrauen entwickelt werden kann. Diese zehn Mechanismen bilden die inhaltliche Basis von VertrauensArchitektur. Im fünften Teil (Aktion) geht es schließlich um die Dynamik von Vertrauen und Misstrauen sowie darum, wie einige ausgewählte Unternehmen heute an der Entwicklung von Vertrauen arbeiten. Das Buch soll dich zum Nachdenken anregen und dir helfen, echtes Vertrauen zwischen Unternehmen und Kund:innen herzustellen. Um dir die Anwendung von VertrauensArchitektur in deinem speziellen Tätigkeitsfeld zu erleichtern, findest du am Ende der meisten Kapitel einige Fragen und Hinweise zur eigenen Reflexion.

Nun geht es also los. Vielen Dank, dass du dieses Buch liest – und viel Freude bei der Anwendung von VertrauensArchitektur.



Überblick

Erster Teil:
Vertrauen S. 1

Kapitel 1:
Was Vertrauen ist S. 5

Kapitel 2:
Vertrauens-
Architektur S. 13

Zweiter Teil:
Wollen S. 31



Kapitel 3:
Du bist mir wichtig |
Benevolenz S. 35



Kapitel 4:
Ich bin, wie es scheint |
Integrität S. 45



Kapitel 5:
Wir wollen dasselbe |
Interessen S. 57



Kapitel 6:
Es gibt Konsequenzen |
Karma S. 71



Kapitel 7:
Ich vertraue dir auch |
Reziprozität S. 85

Dritter Teil:
Können S. 97



Kapitel 8:
Ich kann es |
Fähigkeit S. 101



Kapitel 9:
Ich kann es immer
wieder |
Kontinuität S. 113

Vierter Teil:
Einschätzen S. 127

Fünfter Teil:
Aktion S. 165

Letzter Teil:
Epilog S. 205



Kapitel 10:
Wir kennen uns |
Erfahrung S. 131

Kapitel 13:
Die Dynamik des
Vertrauens S. 169

Das Ende vom
Anfang S. 206
Über uns S. 208
Danke S. 210
Literatur S. 212
Index S. 224



Kapitel 11:
Andere kennen mich |
Reputation S. 141

Kapitel 14:
Praxis-Cases S. 185



Kapitel 12:
Die Situation
ist eindeutig |
Klarheit S. 153

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG