



NILS HAFNER ruht nicht gern. Aber um Loriot zu ehren, setzt er sich doch einmal aufs Sofa.

## Ein Mann, viel Action

Text \_ Christoph Pause

Keine Frage: Nils Hafner steht unter Strom. Der Mann hat etwas zu sagen. Das merkt man sofort, wenn man mit ihm spricht. Geschätzte 164 words per Minute. Und das geht auch gar nicht anders, denn der Professor an der Universität Luzern ist dauernd unterwegs. 140 Veranstaltungen im Jahr unterstützt er als Redner. Daneben unterrichtet er Studenten, hat ein eigenes Beratungsunternehmen. Und er schreibt Bücher, von seinem Blog und Twitter ganz zu schweigen. Da zählt jede Sekunde.

Bei ihm dreht sich alles um ein Thema – das »kompetente Kundenmanagement«, wie es auf seiner Homepage heißt. »Ich komme von der Marktforschung«, erzählt Hafner, »und habe mich von Anfang an geärgert, dass die Unternehmen aus unseren Ergebnissen oft so wenig gemacht haben.« Also hat er Ende der 1990er-Jahre seine Doktorarbeit geschrieben über Qualitätsmessung im Call-Center. Er wollte zeigen, was da technisch möglich ist und wie die Ergebnisse dazu beitragen können, das Serviceerlebnis für die Kunden zu verbessern. Die Arbeit hat ihm geholfen, denn nach der Veröffentlichung meldete sich ein Schweizer Beratungshaus bei ihm, das ihn engagieren wollte. »Und so bin seit dem Jahr 2000 in Sachen CRM unterwegs«, sagt Hafner.

»Mir geht es darum, Kundenkommunikation zu systematisieren und diese Systematik dann in konkrete Anwendungen im Unternehmen zu überführen«, so Hafner. Klingt beim ersten Hören vielleicht etwas spröde, hat aber für Hafner faszinierende Facetten: »Erstens geht die Arbeit nie aus. Zweitens ist das Thema Kundendialog und Service bei vielen Unternehmen

immer noch eher rudimentär verwirklicht. Das eröffnet die Chance, Kreativität und Systematik zusammenzubringen. Das macht Spaß.« Und hat durch Social Media noch einmal neuen Drive gewonnen. Social Media so einzusetzen, dass Unternehmen damit Geld verdienen können, sei eine spannende Aufgabe. Bislang setzten zu viele Unternehmen, oft verführt durch Agenturen, auf bunte Auftritte, die aber selten wirkungsvoll seien. »Wir sehen gerade auf Facebook häufig keinen Dialog, sondern erleben einen Jahrmarkt«, meint Hafner.

### »ICH LEBE VON UND FÜR GESCHICHTEN.«

Von diesem Jahrmarkt muss Nils Hafner sich ab und zu erholen. Und hat dafür einen kontemplativen Weg gefunden: Das Lesen. »Ich lebe von und für Geschichten«, sagt der Dialogexperte. Seine literarischen Präferenzen sind deutlich angelsächsisch. Zum einen ist da William Boyd – sein Buch 'Eines Menschen Herz' ist für mich DAS Buch des vergangenen Jahres – aber Hafner schätzt auch Louis Begley und den Thrillerspezialisten Michael Connelly. Und den Deutschen Walter Moers, den Erfinder von Käpt'n Blaubär, der ziemlich schräge Romane für Erwachsene geschrieben hat.

Ein Buch hat er auch dabei, wenn er seine Frau, eine freischaffende Reisejournalistin, hin und wieder auf ihren Reisen begleitet. »Ich bin praktisch ein ehrenamtlicher Hoteltester«, meint Hafner lachend. Nicht der schlechteste Nebenjob. ]