

Wie das oberösterreichische Mädchen vom Mondsee zur renommierten Top-Speakerin, Beraterin internationaler Unternehmen und Expertin für Kundenbetreuung wurde, erzählt Sabine Hübner im großen „Krone“-Interview.

„Service ist eine Haltung, eine innere Einstellung“, erklärt Top-Referentin Sabine Hübner mit vollster Überzeugung. Seit mittlerweile fast 20 Jahren berät sie weltweite Unternehmen und verbessert ihre Kultur, Kunden zu begeistern. Gerade jetzt in der Vorweihnachtszeit sagt sie: „Ein Unternehmen begeistert dann, wenn ich um keine Leistung betteln muss!“

Vom Kind in der elterlichen Frühstückspension am Mondsee zur österreich- und deutschlandweit gefragten Speakerin sowie Top-Expertin zum Thema Service: Frau Hübner, ist das eine Bilderbuch-Karriere, die Sie da hingelegt haben?

(Lacht) Wissen Sie, ich habe das nie geplant. Eine meiner größten Stärken ist Mut – und ich hab an allen Weggabelungen meines Lebens immer den mutigen Weg bestritten. Man darf nicht vergessen, ich war immer frei genug, diese Entscheidungen zu treffen. So ein Weg wäre mit drei Kin-

DAS GROSSE
Interview
VON SABINE KRONBERGER

„Service macht die Welt schöner“

dern nicht möglich gewesen. Beherzt Dinge zu tun und zu wissen, was der Preis ist, gehört dazu.

Was war Ihr erster Bezug zum Thema Service?

Ich bin als Kind in einer Frühstückspension aufge-

wachsen. Meine Oma war das erste Customer-Relationship-Management-System, das ich kennengelernt habe. Das heißt, ich bin mit Gästen aufgewachsen. Unser Wohnzimmer war das Frühstückszimmer der

Gäste. Wir haben sehr früh gelernt, für den Gast einen Schritt zurückzutreten. Das war für meinen Bruder und mich normal.

Später waren Sie dann als Reiseleiterin tätig.

Ja, im Studium. Da war ich noch nicht so wie heute. Ich war 20 Jahre alt und ich war regelmäßig damit konfrontiert, zu wenige Zimmer für zu viele Menschen zu haben. Ich habe also sehr früh gelernt, mit meiner Persönlichkeit zu retten, was es zu retten gibt. In München habe ich dann später eine Reklamationsabteilung bei einem Reiseveranstalter aufgebaut. Da war Service-Qualität im Krisenfall mein Thema. Jeden einzelnen Tag.

Danach waren Sie mit einem eigenen Druckunternehmen selbstständig.

Ja, eine ganz andere Branche, von der ich keine Ahnung hatte, aber mit viel

„Service hat viel mit Empathie zu tun. Je einfacher und besser ein Kunde sein Produkt oder seine Dienstleistung bekommt, umso positiver wird der Service eingestuft“, weiß Expertin Sabine Hübner und hat darüber auch schon zahlreiche Bücher geschrieben.

Ich bin als Kind in einer Frühstückspension aufgewachsen... Unser Wohnzimmer war das Frühstückszimmer der Gäste. Wir haben sehr früh gelernt, für den Gast einen Schritt zurückzutreten. Das war für meinen Bruder und mich normal.

0040A1N4



Die Ausdruckskraft einer deutschen Top-Speakerin gepaart mit dem Schmäh einer Oberösterreicherin – Sabine Hübner ist Top Referentin zum Thema Service.

Fotos: Peter Tomschi

Disziplin und herzlichem Service viel Leistung erbringen konnte.

Was ist seit jeher Ihre persönliche Faszination für das große Thema Service?

Service ist in jeder Branche die Verbindung über die Kommunikation. Es verbindet Menschen und Produkte. Service macht ein Produkt wertvoller, und das hat mich immer fasziniert. Und in einer immer schneller und digitaler werdenden Welt ist das noch viel wichtiger als bisher.

Viele Unternehmen im gesamten deutschsprachigen Raum holen Sie, um ihren Service zu verbessern. Wer sind diese Kunden?

Von der Systemgastronomie bis zum Maschinenbau-Unternehmen, das weltweit agiert. Ich arbeite in allen Branchen. Man kann keinen Produktionsfehler allein mit österreichischem Charme lösen, aber wissen Sie was? Geholfen hat er mir immer!

Nächstes Jahr sind Sie 20 Jahre mit Ihrem Thema Service selbstständig.

Ja, und als ich damit angefangen habe, war das so ein Softie-Thema. So irgendwie nach dem Motto „Wie ver-

kaufe ich mittelmäßige Qualität charmant“, heute ist Service ein knallharter Wirtschaftsfaktor. Heute betreue ich große Kunden, die weltweit produzieren und Kontinente-übergreifend den gleichen Service-Level halten müssen.

Was ist für Sie Service im Kleinen – für Sie persönlich?

Ein guter Service ist, wenn mir ein Unternehmen die Dinge einfach macht und ich nicht um etwas kämpfen muss. Wenn ich eine Aus-

kunft schnell bekomme. **Ihr persönlicher Service-Held der letzten Zeit?**

Neulich Abend hat mir ein geduldiger Rezeptionist geholfen, ein kompliziertes Dateiformat auszudrucken, obwohl das außerhalb seiner Zuständigkeit war.

Warum ist Service im täglichen Leben so wichtig?

Er macht die Welt schöner, er macht sie sympathischer und ein Unternehmen, das sympathisch ist – bei dem kauft man wieder!



Die vielgebuchte Service-Expertin und Speakerin Sabine Hübner im Gespräch mit Redakteurin Sabine Kronberger.

STECKBRIEF

Name: Sabine Hübner

Alter: 52 Jahre

Wohnort: gebürtige Mondseerin, lebt heute in Düsseldorf

Familienstand: „erfahren“

Beruf: Service-Expertin, die namhafte Unternehmen betreut

Meine Stärke: Bin ein Menschen-Gewinner

Meine Schwäche: Durchsetzungsstark, meine Mutter sagt „stur“

Das mag ich: Zugewandtheit, Zuversicht, Realitätsbezogenheit, Anpacker

Das mag ich nicht: Rücksichtslosigkeit wie etwa klingelnde Smartphones beim Frühstück im Hotel

Mein Lieblingsplatz: Asien – das ist für mich ankommen

Meine größte Leidenschaft: Reisen

Meine zuletzt gelesene Lektüre: Viele Wirtschaftsmagazine und Zeitungen

Typisch ich: Mit mir kann man über alles reden