

## Kunden wollen fühlen, dass sich jemand kümmert

OÖN-Wirtschaftsakademie: Für Sabine Hübner ist Service das wichtigste Differenzierungsmerkmal der Zukunft

Von Susanna Sailer

LINZ. „Menschen vergessen, was du sagst und was du tust. Aber niemals, wie du sie hast fühlen lassen“, lautet ein Credo der gebürtigen Mondseerin Sabine Hübner. Die im deutschsprachigen Raum gefragte Expertin in Sachen Servicekultur gab diese Woche anlässlich der OÖN-Wirtschaftsakademie im Linzer Brucknerhaus Einblicke, welchen Stellenwert Dienstleistungen in einer zunehmend digitalen Welt haben.

Hübner brachte Beispiele aus dem Alltag, etwa eines Restaurants: Wenn einem Gast das Essen nicht geschmeckt hat, antwortet das Servicepersonal zumeist auf eine Reklamation mit „Ich geb's an die Küche weiter“. Meist erkenne Hübner schon an der Betonung, dass nichts passieren werde.

Doch es geht auch anders: „Ich kümmere mich darum“, lautete einmal die Antwort eines Kellners. Wenige Minuten später trat eine Küchenmitarbeiterin an den Tisch des Gastes und entschuldigte sich persönlich. „Wenn ein Fehler ein Gesicht bekommt, gehen wir ganz anders damit um. Am Ende des Tages zählt, Kunden fühlen zu lassen, dass wir ihn ernst nehmen und sich um ihn kümmern.“

### Exzellenter Service macht groß

Wer klug diene, diene am Ende immer sich selbst. Das Bild eines Kunden als König sei falsch, ist Hübner überzeugt. Exzellenter Service mache Mitarbeiter nicht klein, sondern groß. Das gelte auch im digitalen Umfeld. Roboter hätten zwar den Vorteil, 24 Stunden am Tag da zu sein und hinzulernen zu können.

„Leider werden Mitarbeiter oft dazu erzogen, nur Prozesse zu erfüllen, aber nichts darüber hinaus. Es braucht Freiraum, damit wir auch Geschichten erzählen können.“

▀ Sabine Hübner, Service-Expertin

„Roboter werden sich bei standardisierten Abläufen durchsetzen, aber in Sachen Empathie können sie uns nicht das Wasser reichen“, sagt Hübner. Denn Menschen hätten ein tiefes Bedürfnis, wahrgenommen zu werden. Empathie bedeute, sich in einen anderen hineinzuversetzen und seine Handlungen nachzuempfinden, was auch trainiert werden könne. Es seien vier Schritte, die – konsequent gegangen – zu einem hohen Maß an Empathie führen.

### Die vier Stufen der Empathie

Zuerst brauche es Konzentration, um zu verstehen, was Sache ist. Hübner: „Doch Konzentration wird in der digitalen Welt vernachlässigt, je mehr technische Hilfsmittel wir einsetzen. Jemand, der sich mehr mit seinem Smartphone beschäftigt als mit dem Kunden, wird nie guten Service leisten.“

Dann gelte es, die eigene Wahrnehmung auf „on“ zu stellen: Was möchte die Kundschaft, wo drückt der Schuh? „Je mehr Kontraste Menschen in ihrem Leben haben, je mehr unterschiedliche Dinge sie erleben, umso besser können sie wahrnehmen“, sagt Hübner. Im

nächsten Schritt gehe es um das Entwickeln kreativer Lösungen. Das sei eine Frage der Unternehmenskultur, meint Hübner: „Prozesse sind wichtig, aber es braucht mehr Freiheit für Mitarbeiter, damit sie für Kunden die richtige Lösung finden.“ Um diese Lösung umzusetzen, braucht es als letzten Schritt Mut. Hübner: „Leider werden Mitarbeiter oft dazu erzogen, nur Prozesse zu erfüllen,

aber nichts darüber hinaus. Es braucht Freiraum, damit wir auch Geschichten erzählen können.“

### Haltung, keine Einstellung

Service ist für Hübner eine Haltung, sie sieht darin mehr als bloß eine Einstellung. „Haltung macht sich dann fest, wenn Menschen etwas umsetzen, obwohl sie von Kollegen belächelt werden oder sie Widerstand verspüren.“ Es sei viel leichter, einfach immer das zu tun, was alle tun. „Haltung zeigen kostet hin-

gegen Anstrengung, macht aber unsere Identität aus.“

Als die vielreisende Service-Expertin selbst einmal ihre Geldbörse in einem Flugzeug vergaß, lernte sie diese Haltung eines Mitarbeiters des Bodenpersonals zu schätzen, wie sie erzählt: „Der Mann hatte meine Geldtasche gefunden und sie abgegeben. Ich bedankte mich daraufhin persönlich mit einem kleinen Geschenk. Er erzählte mir, dass er das seit 30 Jahren so handhabt – noch nie hätte sich jemand bei ihm dafür bedankt. Das nenne ich Haltung. Er könnte es sich ja auch leichter machen.“

Gelebte Servicekultur sei die Summe der Geschichten, die sich Mitarbeiter und Kunden über ein Unternehmen erzählen. Jede Begegnung, jeder Prozess schreibt am Ende Geschichte. Und jede Geschichte, jedes Erlebnis zählt auf den Markenwert eines Unternehmens ein. Für Hübner steht fest: „Service wird künftig das wichtigste Differenzierungsmerkmal sein.“



Sabine Hübner sieht in exzellenter Servicekultur große Zukunftschancen: „Roboter können uns in Sachen Empathie nicht das Wasser reichen.“ (cityfoto)

### DER NÄCHSTE TERMIN

„Vertrieb geht heute anders! Aber wie?“ lautet der Vortrag des deutschen Sachbuchautors und Redners **Andreas Buhr**. Er ist am Dienstag, **29. Mai**, ab 18.30 Uhr zu Gast bei der nächsten OÖN-Wirtschaftsakademie. Achtung: Die Veranstaltung geht diesmal im **Design Center Linz** über die Bühne! Infos und Tickets: <http://karriere.nachrichten.at/events-veranstaltungen/wirtschaftsakademie>

WERBUNG

**TRESCON** [www.trescon.at](http://www.trescon.at)  
more than executive search

**Leiter des Kammeramtes (w/m)**  
Oö. Rechtsanwaltskammer, Vollzeit, Linz

Die Oberösterreichische Rechtsanwaltskammer ist die Ständesvertretung aller in Oberösterreich eingetragenen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwalts-Anwärtinnen. Die Aufgaben der Oö. Rechtsanwaltskammer sind die Wahrnehmung, Förderung und Vertretung der beruflichen, sozialen und wirtschaftlichen Interessen ihrer Kammermitglieder.

**IHRE AUFGABEN**

- Organisatorische Leitung des Kammeramtes der Oö. Rechtsanwaltskammer
- Führung der Mitarbeiter/innen des Kammeramtes
- Beratungen im anwaltlichen Standes-, Honorar- und Pensionsrecht sowie in weiteren verwandten Rechtsgebieten
- Unterstützung des Ausschusses sowie des Präsidiums der Oö. Rechtsanwaltskammer
- Vorbereitung von Sitzungen und Umsetzung der gefassten Beschlüsse
- Betreuung der Öffentlichkeitsarbeit

**IHR PROFIL**

- Abgeschlossenes Studium, vorzugsweise Rechtswissenschaften oder Wirtschaftsrecht
- Zumindest erste Praxisjahre
- Sichere EDV-Anwenderkenntnisse (MS-Office, Rechtsdatenbanken, etc.)
- Eigenverantwortliches und strukturiertes Arbeiten
- Organisationsfähigkeit und Führungskompetenz
- Soziale Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- Hohe Dienstleistungs- und Kundenorientierung

**UNSER ANGEBOT**

- Abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Leitungsfunktion
- Ab € 2.800,- Monatsbrutto je nach beruflicher Erfahrung und Qualifikation

Wir freuen wir uns über Ihre elektronische Bewerbung bis **spätestens 27. 4. 2018** (TRESCON Karriereportal, E-Mail). Unser Auftraggeber wird von Anbeginn in die Auswahl mit einbezogen. (Kenn-Nr. 8871-OÖN, Kontaktperson: Anna Maria Kovcalija)

TRESCON Betriebsberatungsgesellschaft m.b.H. • Europaplatz 4 • 4020 Linz • T.: +43/732/73 83 41 • [bewerbung@trescon.at](mailto:bewerbung@trescon.at)  
Member of CFR Global Executive Search® Group

### Mit Trenkwalders zum richtigen Job

Mit Professionalität & Partnerschaftlichkeit bieten wir zukunftsorientierte und flexible Lösungen im Personaldienstleistungsbereich. Aktuell suchen wir für unsere Kunden folgende Positionen:

- › **Elektriker aller Sparten (m/w), Schwertberg**  
Industrieunternehmen / ab € 40.000,00 Jahresbruttogehalt\*  
Filiale Mauthausen • Dieselstraße 2 • [atjobmauthausen39@trenkwalders.com](mailto:atjobmauthausen39@trenkwalders.com)
- › **Konstrukteur (m/w), Schörfing**  
Gewerbeunternehmen / ab € 37.800,00 Jahresbruttogehalt\*  
Filiale Wels • Schubertstraße 20 • [atjobwels55@trenkwalders.com](mailto:atjobwels55@trenkwalders.com)
- › **Betriebselektriker (m/w), Linz**  
Industrieunternehmen / ab € 37.000,00 Jahresbruttogehalt\*  
Filiale Linz Gewerbe • Hafestraße 43 • [atjoblinz07@trenkwalders.com](mailto:atjoblinz07@trenkwalders.com)
- › **Maschinenbautechniker (m/w), Seitenstetten**  
Industrieunternehmen / ab € 35.000,00 Jahresbruttogehalt\*  
Filiale Amstetten • Klosterstraße 12 • [atjobamstetten26@trenkwalders.com](mailto:atjobamstetten26@trenkwalders.com)
- › **HR Mitarbeiter (m/w), Steyr**  
Industrieunternehmen / ab € 32.200,00 Jahresbruttogehalt\*  
Filiale Steyr • Schönauerstraße 7 • [atjobsteyr19@trenkwalders.com](mailto:atjobsteyr19@trenkwalders.com)

\*inkl. 13. und 14. Monatsgehalt

Weitere Informationen zu unseren aktuellen Karriereangeboten finden Sie unter [at.trenkwalders.com](http://at.trenkwalders.com)

Folgen Sie uns:  
[f](#) [t](#) [i](#) [k](#) [r](#) [o](#) [m](#)

**trenkwalders**