

Service im digitalen Zeitalter

Gastbeitrag von Serviceexpertin Sabine Hübner

Digitalisierung macht vielen Angst – Unternehmern, Managern, Mitarbeitern und auch den Kunden. Wir alle spüren: Der digitale Wandel ist ein mentaler Wandel. Schließlich verlangt er uns allen mehr ab als regelmäßig ein neues Smartphone. Er verlangt uns Haltung ab. Denn Service ist kein Projekt. Service ist eine Haltung. Mit Haltung ist gemeint: Ein Unternehmen hat das echte Anliegen, Kundenwünsche zu verstehen und zu erfüllen. Dadurch, dass sich Kundenwünsche heute aus Big Data lesen lassen, sind viele Innovationen im Bereich Service datengetrieben. Doch Daten sind dumm. Serviceglück wird daraus erst, wenn nach den richtigen Spuren gesucht wird. Und diese Spuren müssen zum Kundenglück führen. Denn nur Kundenglück bringt Umsatz. Andersherum funktioniert es nicht: Wer nur dem Umsatzglück hinterher jagt, zielt am Kunden vorbei.

Serviceglückliche Kunden kommen von allein



Die meisten Unternehmen stellen sich noch die Frage: „Wie kommen die Kunden zu uns?“ Währenddessen stellen sich innovative Unternehmen die Frage „Wie kommen wir auf das Smartphone des Kunden?“ Übersetzt in die heutige Zeit bedeutet das: „Mitten ins Kundenherz?“ Hinter dieser Entwicklung steht ein Perspektivenwechsel: Kunden im Serviceglück brauchen keinen „Anreiz“, sie kommen von selbst. Immer wieder. Aber eben nur, wenn die Haltung des Unternehmens stimmt, wenn aus den richtigen Daten die richtigen Schlüsse gezogen werden, wenn alle Kanäle intelligent integriert wurden. Dafür braucht es dann noch eine weitere entscheidende Zutat:

Serviceglück braucht Servicehelden



In der Supply Chain gibt es diesen einen Punkt, der so häufig vernachlässigt wird: Der Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt. Wir alle lieben sie: Servicetechniker, die in letzter Sekunde das entscheidende Ersatzteil beschaffen, oder Berater im Telekommunikations-Laden, denen es gelingt, ein noch sehr viel besser passendes Angebot zu unterbreiten als erhofft. Anders gesagt: Servicehelden überspringen Systembarrieren, schaffen unerwartet Zeiträume, überraschen mit magischen Momenten. Dazu braucht es 100 Prozent Konzentration auf den Kunden, es braucht eine offene Wahrnehmung, es braucht Kreativität und Mut, auch ungewöhnliche Service-Ideen umzusetzen. Aus diesen vier Zutaten setzt sich Empathie zusammen.

Fazit: Eine starke Haltung, smarte Daten, einfache Wege und extra viel Empathie bringen Serviceglück. Das begeistert. Das bindet Kunden. Probieren Sie es aus – Sie können nur gewinnen.

Über Sabine Hübner



Wenn in den Chefetagen großer Konzerne und des Mittelstandes das Schlagwort „Serviceverbesserung“ fällt, steht ihr Name ganz oben auf jeder Liste der Spezialisten und Berater. Sabine Hübner gilt als »Serviceexpertin Nummer 1« (Pro7). Sie ist geschäftsführende Gesellschafterin der Managementberatung RichtigRichtig, Hochschuldozentin und mehrfache Buchautorin. Die gebürtige Österreicherin verbindet ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin praxisnah mit ihrer Expertise in der Beratung und Strategieentwicklung.

Nationale und internationale Unternehmen vertrauen auf ihre Empfehlungen.
www.sabinehuebner.de

<https://www.brandensteincom.at/service-im-digitalen-zeitalter/>