

SERVICE

Fokus auf den Kunden

Jeder Tag ist Achterbahn: Mitarbeitende melden sich krank, Kunden sagen kurzfristig ab oder fragen nach Produkten, die nicht lieferbar sind – und immer öfter passieren Dinge viel schneller, als wir planen können. Was geht in diesen volatilen Zeiten, in denen kaum mehr etwas geht? Die Antwort lautet: Service!

Service ist der wichtigste unternehmerische Resilienzfaktor überhaupt. Anders gesagt: Service ist das Geheimrezept der erfolgreichsten Unternehmen. Denn der gemeinsame Servicegedanke bringt genau das zurück, was Teams gerade am meisten fehlt: Lust, Schwung und Leichtigkeit.

Fokus auf den Kunden Unser Credo lautet: „Service ist kein Projekt – Service ist eine Haltung.“ Mit Haltung meinen wir Mitarbeitende, Teams und Unternehmen, die nicht jammern, sondern anpacken. Die schnell und pragmatisch Lösungen finden, auch wenn es mal nicht rund läuft. Improvisation, wenn's gerade nicht anders geht. Und das auf Basis exzellent designter Serviceprozesse. Nur: Das funktioniert nicht, wenn Unternehmen als Reaktion auf steigende Kosten ihre Serviceteams verkleinern, wenn sie Servicepakete schrumpfen, Kundenkommunikation ins Do-not-Reply-Nirwana schicken und ratlose Kundenschlangen an Self-Check-ins und Self-Check-outs versauern lassen.

Wer Service nur als Kostenfaktor versteht, versteht Service falsch.

Denn anders als viele andere Unternehmensbereiche ist Service schnell beim Kunden, reagiert Service sofort auf Zwischenfälle, fängt Service auf Kundenseite Ärger, Frust und Chaos umgehend auf.

Das macht Unternehmen resilient, auch wenn sie nicht immer gleich den großen Wow-Moment aus dem Servicecock-

fer zaubern. Es macht sie resilient, weil es jemanden gibt, der zuhört. Der sich kümmert. Der einfach da ist. Das können Unternehmen nicht, die in Krisenzeiten am falschen Ende sparen.

Langfristig ist nicht immer mehr Service die richtige Antwort, sondern besserer Service. Wobei besser meint: aus Kundenperspektive besser.

Der Wert Ihres Unternehmens hängt an der Loyalität Ihrer Kunden. Service-Optimierung ist Ihre Chance! Was nützt ein gutes Quartalsergebnis in schlechten Zeiten, wenn sich Kundinnen und Kunden so über Ihre Low-Budget-Servicestrategie ärgern, dass sie, erstens, zur Konkurrenz wechseln. Und, zweitens, ihrem Ärger über Social Media Luft machen? Eine ruinierte Reputation ist sehr viel teurer als die Investition in ein gut durchdachtes Kundenerlebnis und ein Team, das Ihre Klientel wertschätzt und begeistert. Tag für Tag.

Dabei wirken optimale Kundenprozesse mehrfach positiv: Sie reduzieren Ihre Kosten, weil Arbeitsschritte wegfallen. Sie begeistern Ihre Kunden, weil sich Touchpoints von Pflichtübungen in Menschmomente® verwandeln, weil sich Wartezeiten verkürzen und Angebote persönlicher werden. Und sie begeistern auch Ihre Mitarbeitenden, weil sie sich auf die Kundenkommunikation fokussieren können, während Routinetätigkeiten automatisiert ablaufen. Unsere Anti-Krisen-Hacks (rechts) zeigen, was jetzt wichtig ist. www.forwardservice.de

Sabine Hübner



Foto: Maruth Steiger

Sabine Hübner

Sie ist die „Service-Expertin Nr. 1“ (Pro 7), erfolgreiche Unternehmerin und Keynote-Speakerin. Ihren reichen Erfahrungsschatz verbindet die mehrfache Buchautorin praxisnah mit ihrer Expertise in der Beratung und Strategieentwicklung. Mit ihrem forwardservice-Team setzt sich Sabine Hübner leidenschaftlich dafür ein, die Service-Welt ein Stückchen besser zu machen.

TIPPS vom Service-Profi

1 Service doppelt denken!

Wenn es drunter und drüber geht, müssen Mitarbeitende sofort handeln können und dürfen. Deshalb brauchen Sie eine Zweifach-Strategie: Pragmatische, kurzfristige Lösungen überall dort, wo es brennt – im Kundenkontakt, in der IT, in der Logistik – und parallel dazu die langfristige strategische Prozess-Excellence. Das ergänzt sich perfekt.

2 Machen Sie Lust auf Service!

Bringen Sie Schwung und Leichtigkeit in Ihre Teams. „Yes, we can!“ ist das Mindset, das Ihren Teams Energie bringt. Es transportiert eine ganz andere Stimmung als beispielsweise „Puhh, jetzt sollen wir auch noch Service machen“. Stimmt's?

3 Schwarmintelligenz nutzen!

Das funktioniert dann am besten, wenn sich alle Teammitglieder hundertprozentig für die gemeinsame Sache einsetzen, und wenn Sie die Ideen, Erfahrungen und Belastungsgrenzen jedes Einzelnen klug in die Prozesse zurückfließen lassen. Dazu braucht es Offenheit, Vertrauen, Kommunikation im Dialog.

4 Ohne Gesundheit ist alles nichts!

Je gesünder Ihre Teams, desto stabiler laufen Ihre Prozesse auf lange Sicht. Deshalb ist es so wichtig, dass Hygienestandards eingehalten werden, dass jedes Teammitglied genügend Pausenzeit bekommt und möglichst keine Jobnachrichten nach Feierabend. Auch gute Laune hält gesund: Ein gemeinsamer Kaffee am Morgen, das Läuten der „Auftragsglocke“ bei jeder Akquise, ein humorvoller Spruch bei großzügigem Trinkgeld: Kleine Rituale für den Tag schaffen ein Gegengewicht zum täglichen Workload. Dazu gehört auch die tägliche Gewohnheit, sich gegenseitig „Danke!“ zu sagen, mit Lob nicht zu sparen und sich gemeinsam immer wieder bewusst zu machen, wofür es sich zu kämpfen lohnt.

5 Simplify!

Resiliente Unternehmen zeichnen sich aus durch resiliente Prozesse. Das sind solche, die nicht gleich zusammenbrechen, wenn irgendwo eine Schraube fehlt. Vor allem sind es solche, in denen nichts Überflüssiges passiert, in denen Missverständnisse von vornherein vermieden werden, in denen Wege kurz, Abstimmungsprozesse transparent und Entscheidungen schnell sind. Weil sie sich nicht im Klein-Klein und ellenlangen Meetings verlieren, sondern anpacken.

Viel Erfolg!

SICHERN SIE SICH DIE NÄCHSTEN AUSGABEN!

IHRE VORTEILE

Fachverkäuferinnen und Fachverkäufer ...

- erfahren mehr über neue Produkte, denn INSIDE beauty liefert Hintergrundinfos und Stories
- steigern ihre Kompetenz durch erprobte Insider-Tipps
- erhalten kompakte und praxisnahe Verkaufsunterstützung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst sowie Unternehmerinnen und Unternehmer ...

- blicken hinter die Kulissen erfolgreicher Unternehmen
- lesen Interviews mit den Entscheidern
- profitieren von Berichten über die Markttrends – in Deutschland, Europa und New York
- erfahren, wohin sich die Branche bewegt und wie sich die Marktteilnehmer darauf einstellen



Ein Jahr INSIDE beauty für nur 42,00 Euro

UNSER DANKESCHÖN für ein Jahresabo



Sieben auf einen Streich

Einmal bitte alles! Mit dem coolen Geschenkset von Marvis (Sommaire Beauté) ist die weihnachtliche Geschmacksreise vollständig. Auch ideal für diejenigen, die bald in den Skiurlaub fahren und nach dem Eierpunch auf der Skihütte eine richtige Erfrischung brauchen. Die Marvis Flavour Collection bietet Ihren Zähnen und Ihrem Zahnfleisch die komplette Pflege und hinterlässt einen angenehmen Duft, egal ob Zimt, Jasmin oder klassisch Minze.

GLEICH ONLINE BESTELLEN:

www.inside-beauty.de

ODER TELEFONISCH UNTER +49 7221 502-480

Ja, ich möchte INSIDE beauty lesen! Schicken Sie mir ab der nächstmöglichen Ausgabe 1 Jahr lang INSIDE beauty (6 Ausgaben) zum Preis von 42 Euro zu. Das Abo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn ich es nicht 4 Wochen vor Ablauf des Berechnungszeitraums kündige. Als Dankeschön für meine Bestellung erhalte ich, nachdem meine Zahlung eingegangen ist, die Marvis Flavour Collection mit Mint Zahnpasta, Cinnamon Mint Zahnpasta, Ginger Mint Zahnpasta, Jasmin Mint Zahnpasta, Licorice Mint Zahnpasta, Classic Strong Mint Zahnpasta sowie Whitening Mint Zahnpasta mit bleichender Wirkung (jeweils 25 ml). Solange der Vorrat reicht. Sie möchten INSIDE beauty und SPA inside lesen? Für das Kombi-Abonnement von INSIDE beauty und SPA inside (12 Ausgaben, monatlich im Wechsel) bezahlen Sie nur 58 Euro. Alle Abo-Preise in Deutschland und der EU verstehen sich inkl. Versandkosten und MwSt. Die Abo-Preise fürs Ausland finde ich in der Preisliste im Impressum oder in den Mediadaten auf www.redspa.de **Widerrufsrecht:** Die Bestellung kann ich innerhalb der folgenden zwei Wochen ohne Begründung bei Buch + Presse Vertrieb, Aschmattstr. 8, 76532 Baden-Baden, abo-service@inside-beauty.de, per Brief, E-Mail oder telefonisch (+49 7221 502-480) widerrufen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Bitte beachten Sie unsere Datenschutzerklärung unter www.redspa.de/datenschutzerklärung