



© KK/Obert

Sabine Hübner kennt kleine Tipps und Kniffe, mit denen Betriebe ihre Servicequalität heben können.

VORAB ONLINE

Sabine Hübner

„Kundenservice ist eine Haltung von innen“

Warum Service kein Projekt ist, sondern eine Entscheidung und weshalb Digitalisierung und menschliche Begegnung einander bedingen, erklärt Serviceexpertin Sabine Hübner.



04.05.2026 08:16 - Update am: 04.05.2026 08:16

von **Anita Arneitz**

Lesezeit 4 Minuten

„Kärntner Wirtschaft“: Service ist kein Projekt, sondern eine Haltung. Was meinen Sie damit?

Sabine Hübner: Viele denken, sie seien serviceorientiert. Aber nicht alle leben Service als Haltung. Haltung ist nicht, was wir auf einer Website über uns schreiben. Haltung ist immer das, was wir tun – vor allem, wenn keiner hinschaut.

Wie erleben Kunden heute Service?

Im Wesentlichen gibt es drei Gruppen von Erlebnissen: Erstens die Begegnungen, bei denen jemand von der ersten Sekunde an Herzlichkeit ausstrahlt und man sofort spürt, hier stimmt alles. Zweitens das, was ich professionell freundlich nenne. Es ist nichts falsch, aber der Funke springt auch nicht über. In Bayern sagt man dazu „passt scho“. Das Problem: Nahezu 70 Prozent aller Kundenerlebnisse landen in genau dieser Mitte. Und drittens die Erlebnisse, bei denen man das Gefühl hat, gleichgültig behandelt zu werden oder man auf Prozesse stößt, die nicht zu Ende gedacht wurden. Kein Mensch steht morgens auf und denkt, er macht heute absichtlich einen schlechten Job. Viele nehmen aber schlicht nicht wahr, wie sie wirken.

Kann man als Chefin oder Chef eine Servicehaltung einfordern?

Nein. Haltung ist immer eine persönliche Entscheidung. Wir können als Führungskräfte einen Rahmen schaffen, der Menschen einlädt mitzugehen. Wir können Erlebnisse ermöglichen, Geschichten teilen und vorleben. Aber zwingen können wir niemanden. Es beginnt immer bei einem selbst. Und es braucht die Bereitschaft zur Reflexion. Die Offenheit dafür ist die Voraussetzung für guten Service in der Zukunft.

Je weniger persönliche Kontakte es gibt, desto höher wird der Anspruch an die Qualität der Begegnung.“

Sabine Hübner

Service-Expertin

Wie verändert Digitalisierung das Thema Service?

Durch Digitalisierung und KI erhöht sich die Gesamtzahl der Kontaktpunkte zwischen Gästen und Unternehmen enorm. Gleichzeitig sinkt der Anteil persönlicher Begegnungen. Manche schließen daraus, der persönliche Kontakt verliere an Bedeutung. Ich behaupte das Gegenteil: Je weniger persönliche Kontakte es gibt, desto höher wird der Anspruch an deren Qualität. Wir müssen in einer zunehmend digitalen Welt besser werden im Menschsein, wenn wir Gäste wirklich begeistern wollen.

Was sind die wirkungsvollsten Wow-Momente im Service?

Das standardisierte Wow ist etwas, das wir einmal gemeinsam im Team entwickeln und dann konsequent umsetzen: kleine Rituale, Details, die Gäste spüren, ohne sie bewusst benennen zu können. Das situative Wow entsteht spontan aus der Interaktion heraus durch Empathie, Humor, Einfühlungsvermögen. Ein Pilot, der kurz vor dem Start einen humorvollen Satz ans Mikrofon sagt, kann die Stimmung eines ganzen Feierabendfliegers drehen. Und das systematisierte Wow entsteht dort, wo Daten, gute Prozesse und persönlicher Spielraum zusammenkommen. Ein Hotel, das weiß, dass heute der Geburtstag eines Gastes ist, und das die Mitarbeitenden der Wäscherei dazu bringt, spontan ein Lied zu singen, das ist Service, der im Gedächtnis bleibt.

Welchen Tipp geben Sie Betrieben mit auf den Weg?

Beginnen Sie mit einer regelmäßigen Kommunikationsroutine, täglich oder wöchentlich. Teilen Sie im Team immer ein gelungenes Servicebeispiel und eines, aus dem man lernen kann. Nicht immer dieselbe Person, sondern reihum. Das spornt Kreativität und Reflexion an, ganz ohne große Schulungsbudgets. Und gehen Sie bewusst mit den Augen Ihrer Gäste durch den eigenen Betrieb. Das verändert die Perspektive und kostet nichts.

Zur Person

- Sabine Hübner, geboren 1966 in Vöcklabruck, ist Unternehmensberaterin und Sachbuchautorin.
- Schon als Kind beobachtete sie, wie ihre Oma die Frühstückseier im kleinen Familienhotel im Salzkammergut im 30-Sekunden-Takt aus dem Wasser fischte, um jedem Gast sein persönliches „Wunsch-Ei“ zu kochen.
- Sie steht seit über 25 Jahren als Keynote-Speakerin auf den Bühnen, 2013 gründete sie ihre Beratungsagentur „forwardservice“ in Düsseldorf.
- Hübner schrieb mehrere Bücher, unter anderem „Serviceglück“ erschienen im Campus Verlag.
- Ihre Freizeit verbringt sie gerne mit Sport, Reisen und Kunst.

MEHR DAZU 

■ Ähnliche Artikel finden Sie in der Kategorie: [Interviews](#)