

Service Excellence – der kleine Unterschied entscheidet



„Service Excellence“ ist eine Managementstrategie mit dem Ziel, den Kunden so zu begeistern, dass er wiederkommt, Ihr Unternehmen aktiv weiterempfiehlt und damit zu Ihrem „Verkäufer“ wird.

Es geht nicht mehr so sehr um das WAS – also die Leistung oder das Produkt, sondern verstärkt um das WIE – also in welcher Art und Weise eine Leistung, ein Produkt erbracht wird. Service ist Beziehungsarbeit. Wir müssen zu unseren Kunden eine Beziehung aufbauen. Neugierig sein, wissen, was sie beschäftigt. Erkennen, wo wir sie unterstützen können – jetzt und in Zukunft. So können wir unsere Leistungen maßschneidern, situativ und individuell. Damit unterscheiden wir uns vom Mitbewerb.

Haben Sie gewusst, dass beinahe 80 Prozent der Kunden, die in ihrem Geschäft stehen, eine Produktinformation „googeln“? Dabei geht es nicht so sehr um den Preis, sondern vor allem um die Fachinformation.

Ihnen kann das nicht passieren, wenn Ihre Mitarbeiter aufmerksam sind und „aktiv“ auf den Kunden zugehen. An der Fachkenntnis liegt es ja meist nicht, sondern oft an der Haltung. Ihre Mitarbeiter haben es in der Hand, ob Ihr Kunde begeistert weggeht, wiederkommt und sogar Ihr Unternehmen weiterempfiehlt.

Kennen Sie schon die Formel: SE = KE + 1? Wir wollen mit unserem Service unsere Kunden begeistern. Wann sind denn Sie be-



Ursula Autengruber,
Mitglied der
HR-Experts-
Group
(Human Resources)

F: Maximilian
Autengruber

geistert?

Wenn Sie etwas bekommen, das Sie so nicht erwarten würden. Somit ist Service Excellence = Kundenerwartung + die Leistung, die Sie nicht erwarten und von der Sie begeistert sind. Hier sind ein paar Beispiele:

- ▶ Parkschein/Parkgebühr übernehmen
- ▶ Spielecke/Rutsche für die Kinder
- ▶ Wasserschale/Leckerlis für die Hunde
- ▶ Kleine Geschenke (Jubiläum, Geburtstag, Hochzeit, Geburt)
- ▶ Keks oder Schokolade zum Kaffee (auch wenn das banal klingt)

Service Excellence im Bereich Kundenbeziehung umfasst somit **drei wesentliche Aspekte:**

- ▶ 1. den **Kunden** emotional ansprechen, ihn berühren, verzaubern, überraschen und aktiv eine Beziehung herstellen
- ▶ 2. **Mitarbeiter**, die mit Leidenschaft arbeiten, neugierig sind, den Kunden überraschen und auch eigene Ideen einbringen
- ▶ 3. **Führungskräfte**, die den Mitarbeitern genug Freiraum lassen, dass diese ihre Stärken leben und ihre Ideen einbringen können und damit die Kunden begeistern.

www.nimmtwisseninbetrieb.at

**Diese Tipps und weitere
qualifizierte Beratung:**

Autengruber Consulting
office@autengruber-consulting.at
www.autengruber-consulting.at