

## Zehn gute Vorsätze für exzellenten Service



Die Service- und Leadership-Experten Sabine Hübner und Carsten K. Rath (Bild), Gründerduo der Managementberatung [RichtigRichtig.com](http://RichtigRichtig.com), haben ihre Top Ten der guten Vorsätze für einen besseren Service im Unternehmen zusammengestellt:

### **1. Machen Sie Service zu ihrer Unternehmensphilosophie!**

Exzellenter Service ist kein Projekt, sondern eine Haltung. Er findet sich deshalb nur in Unternehmen, die es zu ihrer Philosophie gemacht haben, das Leben der Menschen zu bereichern und ihre Kunden zu begeistern. Das funktioniert, wenn diese Einstellung nicht einfach von oben verordnet, sondern auf allen Ebenen gelebt wird – von der Chefetage bis zum Praktikanten.

### **2. Seien Sie Leader statt Manager.**

Beim Führen der Mitarbeiter geht es nicht darum, sie an der kurzen Leine zu halten und Prozesse gnadenlos zu optimieren. Im Gegenteil: Gute Führungskräfte krempeln die Ärmel hoch und packen an. Sie geben ihren Mitarbeitern Freiheiten und stehen ihnen als Berater und Förderer zur Seite. Sie gehen vorweg, statt hinten an zu stehen und zu kontrollieren. So bringen sie Service-Haltung zum Erblühen.

### **3. Perlen finden statt Klone casten.**

Die besten Mitarbeiter zeichnen sich durch ihre Einstellung und ihre Empathiefähigkeit aus – und nicht nur durch theoretische Vorkenntnisse. Wer den Fokus in der Mitarbeiterauswahl entsprechend verändert, findet echte Perlen. Denn praktische Fähigkeiten lassen sich leicht nachschulen, eine innere Haltung und Hingabe zum Service deutlich schwerer.

### **4. Weiterbildung: In der Wiederholung liegt der Erfolg.**

Spitzensportler wissen: Regelmässiges Training ist die Voraussetzung für Erfolg. Und auch für Service-Excellence gilt: Wer sich nicht regelmässig weiterbildet und die berufliche Praxis reflektiert, verpasst irgendwann den Anschluss. Dabei macht es wenig Sinn, nur einmal alle zwei Jahre ein Seminar anzubieten, sondern regelmässig in geringer Dosierung weiterzubilden. Denn mit der Wiederholung stellt sich die Vertiefung ein.

### **5. Schreiben ist Silber, Reden ist Gold.**

In der hoch technisierten Welt vergessen die Menschen oft, wie wichtig das mündliche Kommunizieren ist. Kurznachrichten oder E-Mails können Prozesse zwar beschleunigen, aber sie führen auch schnell zu Missverständnissen. Ebenso fehlt der kreative Austausch untereinander, der viele Prozesse erst gewinnbringend vorantreibt. Und: ein exzellenter Umgang miteinander ist die Basis für einen exzellenten Service am Kunden. Deshalb: Reden Sie miteinander!

### **6. Loben und Danken.**

Jeder Mensch braucht Anerkennung. Gute Führungskräfte honorieren deshalb Einsatz, Kreativität und besondere Leistungen ihrer Mitarbeiter. Das kann in Form eines Lobes passieren. Aber auch Auszeichnungen, Preise oder ein einfaches „Danke“ gehören dazu. Mitarbeiter, die sich wertgeschätzt fühlen, sind besser motiviert und strahlen das auch im Umgang mit den Kunden aus.

### **7. Geben Sie Ihren Mitarbeitern Freiräume!**

Service-Excellence braucht Spontaneität. Wenn die Mitarbeiter frei entscheiden und über ein eigenes Budget verfügen können, sind sie in der Lage, besser auf den einzelnen Kunden zu reagieren. Service wird deutlich schneller und persönlicher.

## **8. Binden Sie ihre Mitarbeiter ein!**

Sie können nicht alles wissen, was in Ihrem Unternehmen passiert. Sie können nicht jeden Kundenkontakt analysieren. Aber ihre Mitarbeiter haben diese Erkenntnisse. Sie wissen, was „an der Basis“ passiert, was im Alltag gut funktioniert und wo der Schuh drückt. Wenn Sie sie also in ihre Entscheidungen einbeziehen, schlagen Sie zwei Fliegen mit einer Klappe: Erstens fühlen sich die Mitarbeiter wertgeschätzt. Und zweitens erhalten Sie ein gutes Gefühl dafür, wo Ihr Unternehmen seinen Service noch optimieren kann.

## **9. Vergessen Sie Ihre Bestandskunden nicht!**

Einen neuen Kunden zu gewinnen, ist viel schwieriger, als einen Bestandskunden zu halten. Viele Unternehmen vergessen das und stecken unverhältnismässig viel Geld in die Akquise, anstatt in die Bestandskunden zu investieren. Kleine Geschenke, aufmerksame Gesten oder exklusive Angebote können viel bewirken.

## **10. Jeden Tag ein bisschen besser.**

Die besten Service-Unternehmen wissen, dass sie gut sind. Aber sie ruhen sich nicht auf ihren Lorbeeren aus. Stattdessen suchen sie immer nach Möglichkeiten, noch besser zu werden – zum Beispiel, indem sie sich an diese zehn guten Vorsätze halten. Denn irgendwo gibt es immer noch „Luft nach oben“.