



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

Überraschungen durch Service Excellence erzeugen und Kunden begeistern

Von Ulrike Dolle, Leiterin der Fachgruppe Service

„Die nächste Überraschung kommt bestimmt!“ Wer mit Kunden zu tun hat, kann davon ein Lied singen. Und der Kunde? Was macht er für Erfahrungen? Wird er auch überrascht? Und wenn „Ja“, ist diese Überraschung eine Gute? Positiv zu überraschen und Erwartungen zu übertreffen ist eine wichtige Aufgabe im Service.

Service auf höchstem Niveau zu bieten und in Unternehmen zu bewirken, das ist auch der Anspruch eines jeden Mitglieds der Fachgruppe Service im BDVT. Sowohl im Umgang mit den eigenen Kunden, als auch im Umgang den Kunden seiner Kunden.

Dies wird als Service-Excellence bezeichnet – der Top-Anspruch an Serviceleistungen. Wie bei jedem Top-Anspruch, sind auch hier Qualifikationen und Kompetenzen gefragt, die in jeder servicespezifischen Situation höchsten Erwartungen gerecht werden sollen.

Dazu haben sich am 12. September 2016 die Mitglieder der Fachgruppe Service in der Geschäftsstelle in Köln getroffen.

Das sind die Fragen, die die Gruppe zum Thema „Service Excellence“ beschäftigen und motiviert haben, die Fachgruppe zu gründen:

1. Wie begeistert Service Excellence Kunden und Mitarbeiter durch die Erfüllung und das Übertreffen der Kundenbedürfnisse mit optimalen Prozessen, guter Organisation, hervorragenden Mitarbeitern und Strategien die Strukturen?
2. Wie schaffe ich durch Service Excellence eine gefühlte Wahrnehmung von Leistungen, die durch Menschen erbracht werden und Emotionen auslösen? Wie bestimme ich Emotionen durch die Erfüllung oder Nichterfüllung von Erwartungen, die bei jedem Kunden ganz unterschiedlich sind?
3. Wie schaffe ich durch den Einsatz servicebegeisterter Mitarbeiter eine aus- geprägte Servicementalität und die Empfindung eines hervorstechenden Serviceerlebnisses?
4. Wie erzeuge ich aus dem Service heraus einen guten und vertrauensvollen Kundenkontakt, der im nächsten Schritt Mehrgeschäft generiert?
5. Welche Kennzahlen unterstützen das Unternehmen dabei, die Service-Leistung zu messen?
6. Was führt im Unternehmen dazu, die Kundenerwartung stetig und nachhaltig zu übertreffen?

Die Fachgruppe Service Excellence trifft sich in regelmäßigen Abständen – gerne mit Ihnen – machen Sie mit!

Die Fachgruppe erarbeitet derzeit gemeinsam ein Format, mit dem jeder Trainer oder Berater einen geeigneten Einstieg zum Thema Service-Excellence Kunden bekommt. Vom Vortrag, über einen Kick-Off Workshop, einem Assessment bis zum Beratungsauftrag. Genauso kann daraus Training oder Coaching entstehen. Eine spätere mögliche Zertifizierung zum Thema durch den BDVT kann folgen.



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

Bereits jetzt ist schon klar, dass die Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V (ILEP) mit im Boot ist. Sie vergibt den Deutsche Excellence Preis und steht unter der Schirmherrschaft des Bundesministers für Wirtschaft und Energie. Die ILEP wird in der Fachgruppe vertreten von Bernd Rehberg, Geschäftsführer des Excellence Center Bayern & Baden-Württemberg.

Ulrike Dolle, Geschäftsführerin der ADM Akademie des Managements für Vertrieb und Service GmbH in Paderborn, ist Leiterin der Fachgruppe Service im BDVT.

Im nächsten Schritt trifft sich die Fachgruppe am 18. November 2016 in Fulda zum allgemeinen Fachgruppentag des BDVT. Kommen Sie gerne dazu und melden sich an:
<https://www.bdvt.de/verband/veranstaltungen/detail/event/-da501e4586>