



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

Fachgruppe Service im BDVT definiert erste deutschsprachige Service Excellence Definition

Das Treffen der Fachgruppe Service am 13.02.2017

Von [Tanja Herzig](#), Mitglied im BDVT e. V.

Das erste Präsenztreffen 2017 der Fachgruppe Service unter der Leitung von [Ulrike Dolle](#) stand ganz im Zeichen des Wandels und des Aufbruchs. Die Mitglieder der Fachgruppe kamen in Gauting bei München zusammen, um gemeinsam über die Inhalte der Fachgruppe zu sprechen, der Gruppe ein scharfes Profil zu geben und die nächsten Schritte zu planen. Außerdem bereicherte Dirk Kowalewski die Gruppe an diesem Tag, der als Gast einen Einblick in die Arbeit der Fachgruppe gewinnen wollte.

Begonnen wurde der produktive Tag mit der Wahl eines Stellvertreters. Ab sofort wird [Reiner Puch](#) als stellvertretender Leiter die Fachgruppe Service begleiten.



Foto 1 von links nach rechts: Hanns-Georg von Wolff, Stefan Baier, Ulrike Dolle, Tanja Herzig, Reiner Puch, Anke Burghard, Bernd Rehberg



Foto 2: Bernd Rehberg und Dirk Kowalewski

Warum Service Excellence so wichtig ist

Der weitere Tag sollte sich voll dem Thema „Service Excellence“ widmen. In der heutigen Zeit erleben wir, dass sich Produkte und Dienstleistungen mehr und mehr ähneln, sowohl in ihrer Beschaffenheit als auch im Preis. Die zunehmende Transparenz der Märkte führt dazu, dass die Unternehmen keinen Wettbewerbsvorteil mehr haben und es dadurch schwer wird, eine



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

funktionierende Kundenbindung aufzubauen. Als Ausweg aus diesem Dilemma muss ein neuer USP, ein neues Alleinstellungsmerkmal, gefunden werden. Die Lösung lautet Service Excellence. Diese Ausrichtung der Unternehmenskultur in Richtung eines positiven Beziehungsmanagements macht aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden. Warum sollten aber die Kunden ausgerechnet begeistert sein? Ganz einfach: Sie sind loyal, geben Weiterempfehlungen und sind somit die besten Verkäufer.

Vision und Mission der Fachgruppe Service

Um die Arbeit in der Fachgruppe weiter zu forcieren, bestand die Notwendigkeit einer gemeinsamen Vision. Hier wurde schnell ein Konsens gefunden. Unsere Vision ist, dass die Fachgruppe Service des BDVT e. V. erster kompetenter Ansprechpartner für Service Excellence ist. Und das sowohl für unsere Kolleginnen und Kollegen innerhalb des BDVTs als auch für Organisationen und Unternehmen aus der Wirtschaft.

Als Ansprechpartner sammeln wir Informationen, Standards und Best Practice Beispiele zum Thema Service Excellence. Darüber hinaus entwickeln wir neue Lösungen und Ideen, verbreiten den Gedanken und unterstützen Organisationen bei der Umsetzung.

Service Excellence – Die Definition

Wir sprechen immer von Service Excellence. Da stellt sich die Frage, was Service Excellence denn genau ist. Die Fachgruppe stellte fest, dass es bislang keine allgemein gültige und festgeschriebene Definition für den Begriff existiert. Dem wollten wir Abhilfe schaffen und arbeiteten mit viel Schweiß und Herzblut an einer Erklärung des Begriffs. Die Mühen lohnten sich, so dass wir an dieser Stelle die erste Definition für Service Excellence bekannt geben dürfen.

Service Excellence

Service Excellence ist die Managementstrategie, durch die Führungskräfte und Mitarbeiter einer Organisation kontinuierlich danach streben, den Kunden jederzeit und an jedem Kontaktpunkt so zu begeistern, dass er wieder kauft und die Organisation in seinem gesamten sozialen Umfeld aktiv und aus freien Stücken weiterempfiehlt.

Urheber: [Stefan Baier](#), [Anke Burghard](#), [Ulrike Dolle](#), [Tanja Herzig](#),
[Reiner Puch](#), [Bernd Rehberg](#), [Hanns-Georg von Wolff](#)



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

Ziele und Strategien der Fachgruppe Service

Nach diesem ersten tollen Erfolg der Fachgruppe galt es, Ziele und Strategien für die weitere Zusammenarbeit festzulegen. Als Fachgruppe Service möchten wir den Wirtschaftsstandort Deutschland durch einen systematischen Ausbau der Service-Kultur zu stärken. Um das zu erreichen, erstellen wir in regelmäßigen Abständen einen Marktüberblick, aus dem wir Entwicklungschancen und Handlungsbedarfe ableiten. Die Ergebnisse sind die Grundlage für Assessments, Beratung und Training. Wir möchten sowohl Mitgliedern des BDVT e. V. als auch externen Lizenznehmern ermöglichen, diese praktisch umzusetzen. Abschließend bauen wir die fachspezifische Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Service Excellence auf. Damit erhöhen wir nicht nur die Bekanntheit des Themas, sondern auch die der Fachgruppe und des BDVTs. So haben wir die Möglichkeit, Fachinhalte adäquat zu kommunizieren und Kunden zu gewinnen, die den Reifegrad von Service Excellence in ihrer Organisation verbessern wollen.



Fachgruppe
Service

<https://www.bdvt.de/verband/fach-und-berufsgruppen/service/>



Tanja Herzig | KORU Training, Coaching & Consulting

www.koru.one | hello@koru.one

Die Fachgruppe Service des BDVT e. V. stellt sich vor - [Zur Prezi](#)