



Foto von links nach rechts: Tanja Herzig, Reiner Puch (ausgeschieden) Ulrike Dolle, Marion Zupancic-Antons, Bernd Rehberg, Heike Reising. Nicht auf dem Foto Anke Burghard, Ute Menzel, Hanns-Georg von Wolff

## Die BDVT-Fachgruppe Service heißt jetzt Service Excellence

Einer der vitalsten Fachgruppen des BDVT e.V. (Berufsverband für Training, Beratung und Coaching) wurde im Oktober 2018 umbenannt. Nach der Gründung der Fachgruppe Service im Jahr 2015 hat das Präsidium und der Beirat des BDVT der Namensänderung von „Fachgruppe Service“ in „Fachgruppe Service Excellence“ zugestimmt.

Der Begriff Service hat viele Facetten und nicht alle verstehen das Gleiche darunter, wenn man von Service spricht. Als Service werden viele Arten einer Dienstleistung bezeichnet. So zum Beispiel der Kundendienst im Allgemeinen, die Bedienung von Gästen in Restaurants, Gaststätten oder Hotels oder die Überprüfung eines Kraftfahrzeugs in einer Werkstatt zum Beispiel im Rahmen einer Kfz-Inspektion. Auch in der IT wird die Zusammenführung von Funktionen in eine technische Komponente als Service bezeichnet. Mit welchem Themengebiet beschäftigt sich nun eine Fachgruppe Service?

In der Fachgruppe ging es immer um die Erbringung von exzellentem Service. Dazu hat sie Anfang 2017 die bisher einzige Definition von Service Excellence aufgestellt:



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

# News & Facts

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

Mit dieser Definition positioniert sich die Fachgruppe Service Excellence zu einer ganzheitlichen Servicehaltung, die in einer Organisation etabliert und gelebt werden soll. Dabei sind die neun Elemente des Service Excellence aus der CEN/TS 16880 die Grundlage der Betrachtung – einem Managementstandard, der auch auf internationaler Ebene immer mehr an Bedeutung gewinnt:

1. Gestalten und Erneuern herausragender Kundenerlebnisse
2. Service-Excellence-Vision, -Mission, -Strategie/Serviceleitbild
3. Führung und Selbstverpflichtung des Managements
4. Engagement der Mitarbeitenden
5. Service-Excellence Kultur
6. Verstehen von Kundenbedürfnissen, -erwartungen und -wünschen
7. Dienstleistungsinnovationsmanagement
8. Leiten und Lenken der kundenerlebnisbezogenen Prozesse und der Organisationsstruktur
9. Überwachen Steuern der Service-Excellence bezogenen Tätigkeiten und Ergebnisse

Ulrike Dolle, Gründerin und Leiterin der Fachgruppe Service Excellence kommentiert dazu: „Von Anfang an hat die Fachgruppe das Thema Service Excellence als einen Managementansatz verstanden, in dem Kundenbegeisterung und hohe Weiterempfehlungsbereitschaft das Ergebnis einer nachhaltig gelebten Servicekultur einer Organisation ist. Die eindeutige Positionierung dazu wird durch den neuen Namen unterstrichen. Das war ein wichtiger Grund für die Namensänderung und eine Bestätigung dessen, was sowieso schon so gelebt wurde.“

Geändert wurde also nur der Name, der Inhalt bleibt, wie ihn die Mitglieder und Beobachter der Fachgruppe kennen – Service Excellence.

Sie interessieren Sie für die Mitarbeit in dieser Fachgruppe? Dann melden Sie sich sehr gerne bei [Ulrike Dolle](#)