



Der Berufsverband
für Training, Beratung
und Coaching

News & Facts

Fachgruppe Service Excellence kreiert Service-Excellence-Tool

Das Treffen der Fachgruppe Service am 17.05.2019

Von Ulrike Dolle, Leiterin der Fachgruppe Service-Excellence

Das zweite Präsenztreffen im Jahr 2019 der Fachgruppe Service fand am 17. Mai 2019 im ADM Institut in Paderborn statt. Anke Burghard, Ulrike Dolle und Tanja Herzig entwickelten weiter, was schon beim letzten Treffen in Köln kreiert worden ist.



Bild: ADM Institut, von links nach rechts: Tanja Herzig, Anke Burghard und Ulrike Dolle

Schon im Jahr 2017 formulierte die Fachgruppe die erste Definition von Service Excellence:



Der Berufsverband
für Training, Beratung
und Coaching

News & Facts

Service Excellence

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 wieder kauft und die Organisation in seinem gesamten sozialen Umfeld aktiv und aus freien Stücken weiterempfiehlt.

Nun geht es darum, Service Excellence für Mitarbeitende und Führungskräfte erleb-, diskutier- und anfassbar zu machen. Die Fachgruppe entwickelt dazu ein brandneues Tool.

In Gruppen- oder Einzelübungen werden Fragen diskutiert, nachgedacht und Potentiale aufgedeckt. Alles unter dem Leitgedanken, wie die eigene Service-Performance und die des Unternehmens verbessert werden kann.

Für die Führungskräfte entsteht ein Pool an Ideen, die gemeinsam mit den Mitarbeitenden umgesetzt werden können. Eine heiße Ecke parkt die Themen, die auf jeden Fall weiter diskutiert und entwickelt werden sollten.

Die ersten Ideen zu dem neuen Tool entstanden durch Design Thinking in einem der zahlreichen Präsenztreffen der Fachgruppe Service Excellence. In mehreren Treffen wurde das Tool weiter geschliffen und verfeinert.

Im Oktober wird das Tool das erste Mal mit zusätzlichen Akteur/innen getestet werden. Wir sind alle sehr gespannt und freuen uns auf exzellente Erlebnisse.



Fachgruppe
Service Excellence

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