



Fokus: **Servicequalität ist gesund**

Burn-On statt Burnout von Vinzenz Baldus

ServiceOase: Service-Wissen von Top-Experten



www.leitbetrieb.com



Servicequalität wirkt. Nach außen **und** nach innen.

- **Servicequalität ist gesund** – fürs Geschäft und für die Mitarbeiter
- **Besserer Service, weniger Stress:** Kundenorientierung als Burnout-Prophylaxe
- **Motivation statt Depression:** Wie begeisterte Kunden zu weniger Krankenstandstagen führen
- **Investitionen in die Servicequalität** machen sich doppelt bezahlt
- **Vinzenz Baldus: Burn-On statt Burnout** – Persönliche Servicequalität macht alle zu Gewinnern
- **ServiceOase:** Tanken Sie Service-Wissen bei Top-Experten
- **ServiceInitiative Leitbetrieb** – der beste Weg, um exzellente Servicequalität zu zeigen



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Servicequalität ist ein Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg: Sie sorgt für begeisterte, treue Kunden. Servicequalität wirkt aber nicht nur nach außen, sondern auch nach innen. Sie steigert die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, senkt die Zahl der Krankenstandstage und ist ein probates Mittel gegen die „innere Kündigung“ von Mitarbeitern, die für immer mehr Unternehmen zu einer schleichenden Gefahr wird.

Mit diesen weniger geläufigen, aber ebenso wichtigen Konsequenzen von herausragendem Kundenservice befasst sich diese erste Ausgabe des **Leitbetrieb-ServiceLetters**. Diese Publikation wird künftig in knapper und verständlicher Form aktuelle Trends und Neuigkeiten rund um das Thema Servicequalität präsentieren und dazu auch bekannte Service-Experten zu Wort kommen lassen.

Immer mehr Studien belegen, dass Servicequalität der wichtigste strategische Erfolgsfaktor in nahezu allen Branchen ist – und in Zukunft noch mehr sein wird, weil die Produkte und Dienstleistungen selbst immer austauschbarer werden. Die **ServiceInitiative Leitbetrieb** liegt mit ihrem Einsatz für eine neue Servicekultur in Deutschland und Österreich also genau richtig. Ich lade Sie ein, uns auf diesem Weg zu begleiten und von den zahlreichen Vorteilen der **ServiceMarke Leitbetrieb** zu profitieren.

Ihr
Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzeptia Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb



Servicequalität ist gesund - fürs Geschäft und für die Mitarbeiter

Servicequalität ist ein wirkungsvoller Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge: Denn sie begeistert die Kunden – und begeisterte Kunden bedeuten mehr Anerkennung und weniger Stress für die Mitarbeiter.

Die Zahlen, die das deutsche Bundesministerium für Arbeit und Soziales jüngst veröffentlicht hat, sind ernüchternd: Nicht weniger als 53 Millionen Fehltag in deutschen Unternehmen waren im Jahr 2010 die Folge psychischer Erkrankungen – um zwei Drittel mehr als zehn Jahre zuvor. Die Steigerung ist enorm und bedeutet für die Unternehmen Kosten in Milliardenhöhe.

Gegen Stress, Burnout und innere Kündigung

Ein großer Anteil entfällt dabei auf stressbedingte Erkrankungen und Burnout, bei dessen Entstehung laut jüngsten Erkenntnissen mangelnde Anerkennung eine entscheidende Rolle spielt. Dazu kommen zahllose Mitarbeiter, deren Arbeitsleistung dauerhaft weit hinter ihren Möglichkeiten zurückbleibt: Sie haben längst „innerlich gekündigt“.

Begeisterte Kunden – angenehmer Arbeitsalltag

Auch aus diesen Gründen lohnt es sich für Unternehmen, in ihre Servicequalität zu investieren. Diese auf den ersten Blick vielleicht überraschende Feststellung basiert auf klaren Zusammenhängen. Denn Mitarbeiter, die auf Kundenorientierung und Service geschult wurden und sich dieser Werte bewusst sind, ernten Anerkennung, Lob und Dank direkt von zufriedenen, besser noch: begeisterten Kunden. Ihr Arbeitsalltag wird dadurch viel angenehmer und erfreulicher.



Leistung bringt Anerkennung, Anerkennung bringt Leistung

Daraus ergibt sich eine einfache, aber höchst wirkungsvolle positive Rückkopplung: Leistung bringt Anerkennung, und Anerkennung bringt Leistung. Je besser die Serviceleistung im direkten Kundenkontakt, desto größer ist auch die Kundenbegeisterung, und desto geringer sind für die Mitarbeiter Stress und Frustration durch negative Kundenreaktionen. Man kann es auch mit dem Philosophen Walter Benjamin formulieren: „Gesteigertes Selbstgefühl führt zu gesteigerter Arbeitsfreude“. Und je höher die Arbeitsfreude, umso geringer die Gefahr von negativem Stress, Burnout und fehlender Arbeitsmoral.

Servicequalität - nachhaltige betriebliche Gesundheitsvorsorge

Soziale Nachhaltigkeit heißt ein neuer Trend, bei dem Unternehmen besonderes Augenmerk auf Gesundheit, Arbeitsfreude und gesteigerte Lebensenergie ihrer Mitarbeiter legen. Auch in dieser Hinsicht liegt die ServiceMarke Leitbetrieb also voll im Trend: Denn es zeigt sich, dass exzellente Servicequalität eine sinnvolle Investition und eine wirkungsvolle Maßnahme zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge ist.

Servicequalität macht sich bezahlt – auf mehreren Ebenen

Die ServiceInitiative „Leitbetrieb“ macht sich für jedes teilnehmende Unternehmen auf mehreren Ebenen bezahlt: durch positiv überraschte, begeisterte und treue Kunden – und durch zufriedene, loyale und gesunde Mitarbeiter.



Besserer Service, weniger Stress: Kundenorientierung als Burnout- Prophylaxe

Was hat die Servicequalität eines Unternehmens mit dem Burnout-Risiko seiner Mitarbeiter zu tun? Viel mehr, als es bei oberflächlicher Betrachtung scheint!

Es stimmt schon: Kunden können Stress machen, speziell unzufriedene oder gar aggressive Kunden. Der tägliche Umgang mit Menschen, deren Erwartung an ein Produkt oder eine Dienstleistung enttäuscht wird, ist für die betroffenen Mitarbeiter sehr frustrierend und belastend. Von solchen Kunden kann ein Mitarbeiter kein positives Feedback und erst recht keine Anerkennung erwarten.

Burnout ist oft eine Folge mangelnder Anerkennung

Mangel an Anerkennung aber ist jüngsten Studien zufolge einer der Hauptgründe für ein Burnout-Syndrom. Immer mehr Menschen sind davon betroffen – mit schweren persönlichen Problemen, aber auch mit enormen wirtschaftlichen Folgen. „Ausgebrannte“ Mitarbeiter sind weniger belastbar, weniger engagiert und häufiger krank. Dadurch verursacht Burnout den Unternehmen jährlich Kosten in Milliardenhöhe.

Soziologie und Psychologie liefern aktuelle Erkenntnisse

Gerade fehlende Wertschätzung kann neben chronischem Stress und Überbelastung der Tropfen sein, der das Fass zum Überlaufen bringt. So konnte u. a. Johannes Siegrist vom Institut für Medizinische Soziologie der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf aktuell nachweisen, dass fehlende Anerkennung im Beruf krank macht. Eine andere Forschergruppe um den Frankfurter Sozialpsychologen Rolf Haubl hat ebenfalls festgestellt, dass es bei der Vermeidung von Burnout entscheidend auf die soziale Anerkennung ankommt, die Mitarbeiter für ihren Arbeitseinsatz erhalten.



„Innere Belohnung“ durch begeisterte Kunden

Die „innere Belohnung“ ist für Mitarbeiter ebenso bedeutend wie Gehalt oder Arbeitsplatzsicherheit. Sie ist ein hochwirksamer Schutz vor Burnout und dessen unliebsamen betrieblichen Folgen wie „Dienst nach Vorschrift“ oder gar innerer Kündigung.

Neue Anforderungen bringen mehr Anerkennung

Kundenorientierung heißt für die Mitarbeiter, sich neuen Anforderungen zu stellen. Doch mit der Erfüllung dieser Anforderungen wächst in höherem Ausmaß die Anerkennung von Seiten der Kunden, sodass der „Saldo“ aus Anforderung und innerer Belohnung deutlich positiv ausfällt. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass die Mitarbeiter in puncto Kundenorientierung entsprechend geschult werden und dass die Kriterien für Servicequalität im Unternehmen klar definiert sind.

Mehr Motivation durch ServiceSiegel

Das ServiceSiegel „Leitbetrieb“ tragen ausschließlich Unternehmen, welche besondere Maßnahmen für Servicequalität getroffen haben. Dieses Bewusstsein trägt bei den Mitarbeitern zu einem positiven Selbstwertgefühl und zu gesteigerter Motivation bei. Daher leistet die ServiceInitiative „Leitbetrieb“ auch einen wichtigen Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge.

„Bei uns sind die Menschen nicht für das Unternehmen da, sondern das Unternehmen ist für die Menschen da.“

Prof. Götz Werner, Firmenchef der DM Drogeriemärkte



Motivation statt Depression: Wie begeisterte Kunden zu weniger Krankenstandstagen führen

Jeder zehnte Arbeitnehmer in Europa kennt Depression aus eigener Erfahrung. Neben dem menschlichen Leid sind auch die wirtschaftlichen Kosten dieser Entwicklung enorm. Servicequalität ist ein wichtiger Ansatz um Depressionen am Arbeitsplatz wirksam vorzubeugen.

Depressionen sind heute ein Volksleiden: Der Fachverband EDA (European Depression Association) hat für eine aktuelle Studie mehr als 7000 Menschen in verschiedenen europäischen Ländern befragt und herausgefunden, dass schon jeder zehnte Arbeitnehmer mindestens einmal wegen einer Depression nicht am Arbeitsplatz erschienen, sondern zu Hause geblieben ist.

Das hat erhebliche wirtschaftliche Konsequenzen. Jeder Depressionsschub verursacht im Durchschnitt einen Arbeitsausfall von 36 Tagen – in Deutschland sind es sogar 41 Tage. Die volkswirtschaftlichen Kosten summieren sich laut Experten in der EU auf mehr als 90 Milliarden Euro (!) pro Jahr.

Spaß an der Arbeit ist das beste Antidepressivum

Als Ursache nennen viele Betroffene Probleme am Arbeitsplatz. Umgekehrt kann nach Ansicht führender Psychiater eine Arbeit, die Spaß macht, das beste Antidepressivum sein. Hier kommt der Faktor Servicequalität ins Spiel: Was könnte Mitarbeitern im Kontakt mit Kunden mehr Spaß machen als Menschen, die von exzellentem Service begeistert sind und dies durch Lob und Anerkennung zum Ausdruck bringen?



Servicequalität hilft, Konflikte zu vermeiden

Hohe Servicequalität reduziert das Konfliktpotenzial im Kontakt mit Kunden auf ein Minimum. Der Arbeitsalltag wird dadurch angenehmer und weniger belastend. Das fördert die Leistung, es fördert aber auch die Ausgeglichenheit und damit die Gesundheit der Mitarbeiter. Somit ist Servicequalität ein Beitrag zur sozialen Nachhaltigkeit, die von Unternehmen heute mehr denn je erwartet wird.

Service-qualifizierte Mitarbeiter besser vor Burnout geschützt

Kundenorientierung bedeutet für Mitarbeiter jedoch auch, sich neuen Anforderungen zu stellen – Anforderungen, für die sie qualifiziert werden müssen. Daher sind Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote nötig, die sie befähigen, die Bedeutung von Servicequalität zu erkennen und entsprechende Maßnahmen umzusetzen. Dann verfügen sie über eine gute Basis, um Burnout zu vermeiden.

„Die Aufmerksamkeit anderer Menschen ist die unwiderstehlichste aller Drogen.“

Georg Franck



Investitionen in die Servicequalität machen sich doppelt bezahlt

Investitionen in die Servicequalität machen sich mehrfach bezahlt: Ein Unternehmen, das exzellenten Service bietet, punktet nicht nur bei den Kunden, sondern stärkt auch Engagement und Arbeitsfreude der Mitarbeiter.

Serviceorientierung wirkt in allen Bereichen – nach außen und nach innen. Denn die Servicekultur eines Unternehmens beeinflusst unmittelbar auch die Mitarbeiter: Sie erleben selbst, dass zufriedene, ja begeisterte Kunden den Arbeitstag weitaus einfacher, angenehmer und schöner machen.

Mitarbeiter erleben, wie wichtig Servicequalität ist

Anerkennung und Dankbarkeit seitens der Kunden sind für jeden Mitarbeiter ein echtes und unbezahlbares Erfolgserlebnis. Mit jeder positiven Kundenreaktion erfahren Mitarbeiter unmittelbar, wie wichtig ihr persönlicher Beitrag für die Kundenzufriedenheit ist.

Serviceorientierte Unternehmen sind attraktive Arbeitgeber

Die angenehme Atmosphäre im Umgang mit Kunden, wie sie in einem Unternehmen mit hoher Servicequalität herrscht, ist ein wesentlicher Beitrag zur Zufriedenheit im Job. Unternehmen mit hoher Servicequalität sind attraktive Arbeitgeber – daher haben sie die besseren Mitarbeiter und weniger Fluktuation.

ServiceSiegel bringt neue Inspiration und zusätzlichen Ansporn

Alleine das Bewusstsein, dass die Servicequalität des Unternehmens gezielt und ausführlich im Internet dargestellt wird, sorgt für neue Inspiration und verstärkter Ambition. Das Führen des Service-Siegels ist für Mitarbeiter ein zusätzlicher Ansporn im Bemühen, die gebotenen Serviceleistungen ständig weiter zu optimieren.



Kundenorientierung beginnt beim Mitarbeiter

Damit leistet die ServiceMarke Leitbetrieb einen wichtigen Beitrag, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachhaltig für das Thema Servicequalität zu sensibilisieren. Kundenorientierung beginnt beim Mitarbeiter.

Servicequalität als wichtigster Wachstumstreiber

Letztlich profitiert das gesamte Unternehmen von einer umfassenden Strategie, welche Ihre Kundenbegeisterung abzielt. Ein Wettbewerbsvorteil, auf den Sie nicht verzichten sollten! Schließlich belegen zahlreiche Studien, dass Servicequalität die Quelle für nachhaltiges Wachstum ist – heute mehr denn je.

Die Servicelinitiative „Leitbetrieb“ hilft auch Ihnen mit der Darstellung nach innen

Sie stärken mit Ihrer Servicedarstellung zugleich Ihr Unternehmensleitbild. Neue Inspirationen führen - richtig eingesetzt - zu verstärkten Ambitionen und heben das interne Servicebewusstsein.

„Menschen arbeiten nicht für Betriebe, sondern immer für Menschen.“

Prof. Edgar E. Schaezing, Fachhochschule München



Vinzenz Baldus:

Burn-On statt Burnout- Persönliche Servicequalität macht alle zu Gewinnern



Vinzenz Baldus - der ServiceCoach, Leiter des Partner-Verbundes Die ServiceSchule und aktiver KooperationsPartner der ServiceInitiative „Leitbetrieb“ – bricht eine Lanze für gesunden Wettstreit und Freude an Leistung.

In meinem langen beruflichen Leben habe ich viele Unternehmen in groß angelegten Veränderungsprozessen mit dem Ziel Kundenorientierung begleitet – als Coach, Trainer und Texter.

Eines habe ich dabei gelernt: Keine einzige Initiative ist an den Mitarbeitern im Kundenkontakt gescheitert, sondern immer am Management. Weil das Gelingen solcher Initiativen nicht nur Struktur-Veränderungen braucht, sondern weit mehr noch Kultur-Veränderungen.

Kultur-Veränderung statt Struktur-Veränderung

Mit der Struktur-Veränderung von Organisationen tun sie sich leicht, da sind die klassischen Manager in ihrem Element. Mit der Entwicklung der Kultur innerhalb ihrer Organisation tun sie sich deutlich schwerer. Stellt sich die Frage: Warum ist das so?

Kultur-Veränderung braucht Konsequenz! Und vor allem langen Atem. Kultur-Veränderung braucht das Vorbild und die ganze Führungskraft im engsten Sinne. Kultur-Veränderung gelingt nur von oben nach unten.



ServiceKultur ist keine Kuschel-Kultur

ServiceKultur ist keine Kuschel-Kultur, sondern eine Hochleistungs-Kultur. Der Delphin, den wir in der ServiceSchule als Symbol verwenden, ist aus unserer Sicht auch kein Kuschtier, sondern ein Raubtier, was die wenigsten wissen. Dennoch steht er mit seinen „Werten“ als Leitsymbol für jede erfolgversprechende Kultur-Veränderung in Unternehmen:

- besondere Aufmerksamkeit
- ausgeprägtes Interesse,
- ziel-orientiertes Engagement,
- Freude an Leistung
- höchste Dynamik,
- hohe Intelligenz,
- schnelle Veränderungs- und Lernbereitschaft,
- fein abgestimmte Kooperation,
- eindeutige Kommunikation
- sogstarke Führung
- verlässliche Partnerschaft
- konsequente Ziel-Erreichung

Unser ServiceKulturModell kennt keine Konfrontation mehr, sondern nur noch gezielte Kooperation. Keine Ab-Teilungen mehr, sondern nur noch DienstLeistungs-Bereiche. Keine Schnitt-Stellen, sondern nur noch Naht-Stellen, Verbindungs-Stellen. Kein Einzelkämpfertum, sondern DienstLeistungsdenken bei allen im Unternehmen. Ein gemeinsames Verständnis von laufend wechselnden Rollen zwischen internen LieferPartnern und internen Kunden.

Persönlichkeiten statt „Belegschaften“

Dazu gehört auch der Abschied von Begriffen wie „Personal“, „Personal-Abteilung“ und „Personal-Akten“. „Personal“ ist eine geringschätzende Bezeichnung für eine „Masse Mensch“. Und eine Personal-Akte ist Stasi für Arme. Nehmen Sie auch Abschied von Begriffen wie „Beschäftigte“ die ihr Unternehmen als Erwachsenen-Tagesstätte ansehen mit ergotherapeutischer Betreuung, von „Bediensteten“ und „Belegschaften“.



Es geht um „Persönlichkeiten“ mit herausragender Persönlicher ServiceQualität. Um Menschen, die den Zukunftsprozess des Unternehmens engagiert und gerne mit-gestalten, die sich als Mit-Denker, als Mit-Gestalter, Mit-Arbeiter und Mit-Unternehmer verstehen. Deshalb benennen Sie am besten sofort Ihre „Personal-Abteilung“ um in den wert-schätzenden Begriff „Mitarbeiter-Entwicklung“. Und vernichten Sie alle „Personal-Akten“ und erstellen Sie gemeinsam mit jedem einzelnen Mit-Arbeiter einen PEP, einen Persönlichen EntwicklungsPlan, in dem das DienstLeister-Profil, die Kriterien der Persönlichen ServiceQualität eines jeden Einzelnen in gegenseitigem Verständnis enthalten sind, in dem die Talente und Stärken, die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Ziele und Maßnahmen enthalten sind – und auch die Maßnahmen, mit der Sie als Führungskraft die persönliche Weiter-Entwicklung unterstützen wollen!

Gesundungsprozess für alle im Unternehmen

Alleine durch diese Entscheidungen leiten Sie einen Kultur-Veränderungsprozess, ja, geradezu einen Gesundungsprozess für alle in Ihrem Unternehmen ein. Damit gestalten Sie ein Klima, in dem Leistung Freude macht und Spitzenleistungen auf Dauer möglich werden. Damit gestalten Sie einen angstfreien Raum, in dem jeder seine Fähigkeiten einsetzen kann, ohne Bossing (von oben nach unten) und ohne Mobbing (auf allen Ebenen). Damit starten Sie in eine Zukunft, die keinen „Burn-out“ mehr kennt, sondern nur noch „Burn-on“, in der alle darauf brennen, es dem Wettbewerb in einem gesunden Wettstreit zu zeigen. Sie werden die Gewinner sein – weil alle in Ihrem Unternehmen die Gewinner sind!

Ihr
Vinzenz Baldus
Leiter der „ServiceSchule“



ServiceOase: Tanken Sie Service-Wissen bei Top-Experten

Servicewüste? Nein, danke! Die ServiceOase, das gemeinsame Online-Portal führender Service-Experten, bietet geballtes Wissen zum Thema – top-aktuell und kostenlos.

Mit dem Internetportal ServiceOase (www.service-oase.info) bietet die ServiceInitiative „Leitbetrieb“ den besten Service-Spezialisten aus Deutschland und Österreich eine Plattform. Sabine Hübner, Vinzenz Baldus, Anne M. Schüller, Alexander Munke, Günther Panhölzl, Schilling Service Design, Wolfgang Ronzal, Antje Schmiegelt, Dale Carnegie Austria, Dr. Georg Karigl, Strupat KundenBegeisterung – die Liste der Profis der ServiceOase liest sich wie das „Who is who“ der deutschsprachigen Service-Experten.

Neben Fachbeiträgen, aktuellen Neuigkeiten und Seminarterminen hält die ServiceOase auch jede Menge Literatur zu den Themenkreisen Servicequalität, Kundenbegeisterung und Mitarbeitermotivation bereit. Natürlich bieten die Experten ihr Know-how auch als Coaching bei der Umsetzung an. Nicht zuletzt findet man hier Angebote und Empfehlungen, etwa für Kundengeschenke, besondere Anlässe und vieles mehr – noch dazu mit attraktiven Preisvorteilen für Mitglieder der ServiceInitiative „Leitbetrieb“.

Die ServiceOase ist eine Fundgrube für alle Unternehmen, die ihre Kunden in den Mittelpunkt stellen und sich dabei von Profis unterstützen lassen wollen. Die ServiceOase hilft jedem Unternehmen, sein Potenzial im Kundenservice voll auszuschöpfen.



ServiceInitiative Leitbetrieb - der beste Weg, um exzellente Servicequalität zu zeigen

Die ServiceMarke „Leitbetrieb“ ist die erste und einzige Marke, die die Servicequalität eines Unternehmens für Kunden transparent macht. Auf diesem gemeinsamen Online-Portal präsentieren Unternehmen ausführlich ihre Service-Stärken.

Hinter der ServiceMarke „Leitbetrieb“ steht die Idee, Unternehmen in Deutschland und Österreich ihre Servicequalität in einem Internetportal selbständig darstellen zu lassen. Das ServiceSiegel „Leitbetrieb“ kennzeichnet Unternehmen, die auf Dauer besondere Maßnahmen zur Servicequalität getroffen haben.

Dabei entscheidet jedes Unternehmen eigenständig, welche Komponenten aus seiner Sicht maßgeblich zur Servicequalität beitragen. Die spezifischen Anforderungen, die sich aus dieser selbst gewählten Meßlatte ergeben, setzt jeder Träger der ServiceMarke „Leitbetrieb“ selbstbindend um. Unternehmensspezifische Servicekriterien wie Kompetenz, Transparenz, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit etc. werden - ebenso wie die Servicestandards - im Internetportal www.leitbetrieb.com ausführlich dokumentiert und präsentiert.

Das gemeinsame Portal sichert den teilnehmenden Unternehmen einen starken Internet-Auftritt. Dieser wird vom Markeninhaber durch Investitionen in das optimale Marketing für die gemeinsame ServiceMarke wirkungsvoll unterstützt.



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich

Das **ServiceSiegel „Leitbetrieb“** ist sichtbarer Ausdruck dieser Service-orientierten Unternehmensphilosophie. Es signalisiert den Kunden offensiv die Zugehörigkeit zu einer starken Gruppe von Unternehmen und weist seine Träger als besonders vertrauenswürdige Anbieter aus. So wird für Kunden auf einen Blick erkennbar, wo Servicequalität einen hohen Stellenwert hat.

Ihre Servicequalität ist exzellent? Dann sollten Sie das auch zeigen!

Nutzen Sie die gemeinsame
ServiceMarke Leitbetrieb!

