SERVICE-INITIATIVE Leitbetrieb...

... ServiceLetter 18

Mehr Win-Win geht nicht:

TOP-SERVICE nützt allen

www.leitbetrieb.com

Mehr Win-Win geht nicht: **TOP-SERVICE** nützt allen

- Warum es sich gerade jetzt lohnt, in exzellenten Kundenservice zu investieren
- Warum Servicequalität viele Gewinner kennt, aber keine Verlierer
- Wie zufriedene Kunden Mitarbeiter motivieren und diese dadurch ihren Arbeitsplatz sichern
- Plus: Warum Kundenempfehlungen unbezahlbar sind – und wie man möglichst viele bekommt

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Ein Problem bloß erkannt zu haben, reicht nicht – man muss auch handeln, um es zu lösen. Diese Tatsache bestätigt sich gerade in diesen Tagen wieder einmal eindringlich aufs Neue. Beispiele dafür gibt es zuhauf, nicht zuletzt die aktuelle Flüchtlingsthematik und vor allem der Umgang damit.

Auch in wirtschaftlicher Hinsicht stehen wir weiterhin vor großen Herausforderungen. Die Wachstumsprognosen sind nach wie vor verhalten, die Arbeitslosigkeit steigt (zumindest in Österreich); auf der anderen Seite wird es immer schwieriger, qualifizierte MitArbeiter mit Sinn für Eigenverantwortung zu finden.

Servicequalität ist eine Antwort auf viele dieser drängenden Fragen. Davon bin ich zutiefst überzeugt, weil ich es am Beispiel der AKZEPTA Group seit nunmehr 27 Jahren tagtäglich erlebe. Das klare, konsequent umgesetzte Bekenntnis zu kundenorientierter Wertschöpfung hat AKZEPTA zu einem führenden Inkasso-Dienstleister gemacht.

Diese Erfahrung war der Grundstein für die Entwicklung der ServiceInitiative Leitbetrieb, aus dem Bewusstsein heraus, dass man handeln muss, um etwas zu bewegen. Denn Top-Service, der Kunden und Mitarbeiter begeistert, nützt allen. Anregungen dazu liefert unser ServiceLetter auch in dieser Ausgabe – ich wünsche Ihnen wie immer eine aufschlussreiche und lohnende Lektüre.

Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzepta Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb

Wir bieten Servicequalität -
denn das ist unser Job!

Servicequalität bedeutet Arbeit, im wahrsten Sinn des Wortes: Gerade wenn das Wirtschaftswachstum schwächelt, bringt sie zusätzliche Umsätze und sichert dadurch Arbeitsplätze.

Der Blick auf die Wirtschaftsseiten der Zeitungen zeigt: Die „fetten" Jahrzehnte, wo die Wirtschaftsentwicklung nur eine Richtung – mehr oder minder steil nach oben – kannte, sind zumindest vorerst vorbei. Umso mehr müssen Unternehmen heute jede Chance auf zusätzliche Erlöse nutzen und unbedingt verhindern, dass Potenziale brachliegen. Das ist nicht nur für sie, sondern für die Gesellschaft insgesamt von größter Bedeutung. Denn nur so kann es gelingen, bestehende Arbeitsplätze auf Dauer zur erhalten und im besten Fall neue zu schaffen.

Eigenverantwortung ist gefragt
Kundenservice ist eine wichtige Stellschraube, um den Unternehmenserfolg rasch, effizient und nachhaltig zu verbessern – gerade dann, wenn die äußeren Rahmenbedingungen wenig wachstumsfördernd sind. Doch ausgeprägter Kundenservice lässt sich nicht einfach verordnen: Er muss täglich gelebt werden. Das heißt aber auch, dass es jeder Mitarbeiter zu einem erheblichen Teil selbst in der Hand hat, durch Kundenbegeisterung seinen Arbeitsplatz aktiv und eigenverantwortlich abzusichern.

Servicequalität geht alle an
Servicequalität ist nicht bloß Sache des Chefs oder der Vertriebsabteilung: Sie ist Aufgabe jedes Einzelnen, für den Erfolg des Unternehmens und für den eigenen Job. Die ServiceInitiative Leitbetrieb arbeitet daher auch intensiv daran, dieses Bewusstsein zu fördern.

Serviceorientierte Mitarbeiter
belohnen auch sich selbst!

MitArbeiter, die sich aktiv um Servicequalität bemühen, tun nicht „nur" ihren Kunden etwas Gutes: Sie machen sich selbst erfolgreicher, zukunftsfitter - und glücklicher.

Wer sich bloß als „Beschäftigter" sieht, läuft Gefahr, über kurz oder lang ohne Beschäftigung zu sein. Und zwar eher über kurz als über lang, in herausfordernden Zeiten wie diesen. Umso mehr gefragt sind echte MitArbeiter mit der richtigen Einstellung.

Diese MitArbeiter wissen, dass sie selbst Verantwortung für den Unternehmenserfolg und damit für ihre persönliche Zukunft tragen. Sie sind offen für Neues und haben Freude daran, sich weiterzuentwickeln, beruflich wie persönlich. Sie setzen alles daran, durch überzeugend verwirklichte Servicequalität möglichst aus jedem Kunden einen begeisterten Kunden zu machen. Denn sie wissen auch: Mein Gehalt zahlt der Kunde.

Motivation liefern die Kunden
Wer täglich besten Kundenservice bieten will, braucht natürlich Engagement und Motivation. Das Schöne daran: Die Motivation liefern zu einem wesentlichen Teil die Kunden selbst. Mit ihrem positiven Feedback, mit Anerkennung, mit Lob. Begeisterte Kunden machen den Arbeitsalltag angenehmer, sie bedeuten weniger Beschwerden, weniger Ärger, weniger Stress.

Die Kraft der positiven Rückkopplung
Top-Service von motivierten, engagierten MitArbeitern begeistert die Kunden. Begeisterte Kunden bewirken wiederum Engagement und Motivation bei den Mitarbeitern – ein klarer Fall von positiver Rückkopplung, von der alle profitieren.

Kunden-Feedback: Zu wertvoll, um es dem Zufall zu überlassen!

Begeisterte Kunden sind nicht nur die besten Botschafter für Ihr Unternehmen, sondern auch die besten Motivatoren für Ihre MitArbeiter. Nutzen Sie diesen Trumpf ganz gezielt – die ServiceInitiative Leitbetrieb unterstützt Sie dabei!

Wer besten Service bietet, freut sich zu Recht, wenn er dafür Anerkennung erntet. Die Fachzeitschrift Harvard Business Manager berichtete erst kürzlich, dass begeisterte Kunden die Mitarbeiter in erstaunlichem Maße dazu anspornen können, intensiver, intelligenter und produktiver zu arbeiten.

Gerade service-orientierte Unternehmen können auf positive Reaktionen ihrer Kundinnen und Kunden vertrauen. Dieses Feedback ist aber zu wertvoll, um eben mal so darauf zu warten. Sammeln Sie stattdessen aktiv Kundenempfehlungen und setzen Sie diese Aussagen Ihrer begeisterten Kunden ganz gezielt zur Mitarbeitermotivation ein!

Ein Fragebogen für Ihre Kunden
Die ServiceInitiative Leitbetrieb unterstützt Sie dabei mit einem eigens erstellten, interaktiven Kundenfragebogen, der ganz einfach online auszufüllen ist. Mit diesem können Sie Ihr Unternehmen als ausgewählten Leitbetrieb präsentieren und zugleich Kundenmeinungen einholen. Mehr noch: Die ServiceBerater bei Leitbetrieb Deutschland bzw. Österreich individualisieren den Fragebogen gerne für Sie mit Fragen, die speziell für Ihr Unternehmen von Interesse sind.

Intern motivieren, extern präsentieren
Natürlich können Sie die Kundenstimmen nicht nur intern zur Motivation, sondern auch extern in Ihrer Öffentlichkeitsarbeit nutzen – z. B.

durch Darstellung auf Ihrer Homepage und eine kostenlose Verlinkung dorthin von Ihrem Serviceprofil auf www.leitbetrieb.com.

Ein Beispiel für den gezielten Einsatz von positivem Kundenfeedback im Internet finden Sie auch unter www.1000-kundenmeinungen.eu – einem Portal der AKZEPTA Group, das Ihnen weitere Anregungen zu diesem Thema liefert.

Ein Beispiel der verwendeten Kundenfragebögen:

IHRE ZUFRIEDENHEIT
IST UNSER **SERVICE - ZIEL**

Wir sind ... Leitbetrieb Österreich

SEIBERSDORFER
Federn & Daunen glücklicher Gänse

Weil Sie uns wichtig sind!

Als serviceorientierter Leitbetrieb leisten wir stets Besonderes für unsere Kunden. Gerne hören wir von ausgewählten Kunden, ob uns das immer gelingt, denn nur so können wir unsere Servicequalität noch weiter verbessern. Wir bitten Sie daher sich kurz Zeit für die Beantwortung zu nehmen.

Was sind für Sie die größten Vorteile bei uns?

Drei Fragen zum „Weiterempfehlen für blühenden Service in Österreich":

- Haben Sie unser Unternehmen bereits weiter empfohlen? **Ja** **Nein**
- Gibt es etwas, wofür Sie uns weiterempfehlen können und was ist das für Sie?
- Gibt es etwas, was wir noch optimieren können und was wäre das für Sie?

Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung! Einfach mit einem Klick an uns senden.
Auch Sie stärken damit die ServiceInitiative Leitbetrieb Österreich. Vielen Dank!

Mit herzlichen Grüßen!

LEITBETRIEB – für eine blühende Servicelandschaft in Österreich! **www.leitbetrieb.com**

Ihre Kunden wissen, dass Sie Top-Service bieten. ABER:

Was ist mit jenen, die erst Ihr Kunde werden sollen?

Die ServiceMarke Leitbetrieb ist das einzige Erkennungszeichen, das die Servicequalität Ihres Unternehmens auf einen Blick sichtbar macht. Dieses überzeugende Alleinstellungsmerkmal unterstützt Sie bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnung wirkungsvoll dabei, neue Kunden zu gewinnen!

Als Leitbetrieb erhalten Sie wertvolle Informationen, Praxistipps und Service-Tools zu diesem Thema - **kostenlos!**

Nutzen auch Sie die Kraft der gemeinsamen ServiceMarke Leitbetrieb!

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

„Unternehmensservice - gilt als die Quelle für nachhaltiges Wachstum“,
davon sind Führungspersönlichkeiten aus acht europäischen Ländern überzeugt.

Nutzen Sie die Kraft der gemeinsamen ServiceMarke Leitbetrieb!

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

www.exclusive-design.at / Bilder: shutterstock

... für eine
blühende
Servicelandschaft

www.leitbetrieb.com