



www.leitbetrieb.com



Servicequalität - eine große gemeinsame Verpflichtung

- Vorwort: Erich Stadler, Initiator der Service-Initiative
- Warum manche Lehren aus der entstandenen Solidarität durch das jüngste Hochwasser auch für den Kundenservice von Bedeutung sind
- So sieht das ideale Service-Team aus
- Mit der Service-Initiative Leitbetrieb stellen Unternehmen ihr Servicebewusstsein wirkungsvoll dar!



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Das verheerende Hochwasser der jüngsten Vergangenheit hat zumindest eine positive Folge gezeitigt: Menschen helfen, wenn es notwendig ist. Hinter dem Wort notwendig steht die Bedeutung: Not macht wendig. Das bedeutet im Umkehrschluss: Keine Not zu spüren macht träge, führt zu Dienst nach Vorschrift, animiert Kollegen nicht, die steigenden Anforderungen der Kunden mit neuen Ideen immer besser zu meistern.

Die Kunden kommen doch sowieso, sie kaufen doch gut und regelmäßig. Also, was soll das Gerede?

Der Sport, dort wo nur Spitzenleistungen entscheiden, liefert jeden Tag in jeder Disziplin den augenscheinlichen, messbaren Beweis für die Tatsache: Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein! Und ist Wirtschaft nicht auch wie Sport?

Mehr zu diesem Thema lesen Sie in dieser Ausgabe unseres ServiceLetters, der sich nun in leicht veränderter Form präsentiert: Noch kompakter und noch prägnanter, dafür in kürzeren Erscheinungsintervallen – damit Sie in Sachen Servicequalität stets aktuell auf dem Laufenden sind.

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



Servicequalität - die große gemeinsame Verpflichtung

Nur wenn alle miteinander anpacken, lassen sich große Herausforderungen meistern: das trifft uneingeschränkt auch im Wirtschaftsleben zu. Die gemeinsame Verantwortung für den Unternehmenserfolg zeigt sich besonders beim Thema Servicequalität.

Sich zurücklehnen und tatenlos zusehen, wie gleich daneben andere mit vollem Einsatz ihr Bestes geben: wer in Extremsituationen so handeln würde, wäre bei den anderen rasch unten durch. Gemeinsame Anstrengung wird angesichts außergewöhnlicher Erfordernisse zur Selbstverständlichkeit, das Miteinander rückt in den Vordergrund.

Jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung

Im Wirtschaftsalltag dagegen ist das keineswegs immer so, mit spürbaren negativen Konsequenzen gerade beim Kundenservice. Denn Dienstleistungsqualität beginnt bei jeder einzelnen Mitarbeiterin, jedem einzelnen Mitarbeiter. Vielen ist diese Verantwortung auch bewusst, und sie handeln entsprechend. Allgemein nimmt die Bereitschaft, anderen Menschen dienlich zu sein, jedoch im gleichen Maße ab, in dem sich die wirtschaftliche Situation einer Gesellschaft weiterentwickelt.

Dienstleistungsbereitschaft ist einzufordern

Daher ist es für Unternehmen heute mehr denn je entscheidend, Dienstleistungsbereitschaft intensiv zu pflegen und sie von allen Mitarbeitern nachdrücklich zu fordern. Freilich nicht, ohne die Mitarbeiter durch entsprechende Maßnahmen auch entsprechend zu fördern, z. B. in ihrer persönlichen Weiterentwicklung.



Unternehmen, die in die Servicekompetenz ihrer Mitarbeiter investieren, agieren mit Weitblick: Sie können von diesen mehr Engagement und Servicekompetenz erwarten und auch verlangen. Und sie können darauf zählen, dass sich die Mitarbeiter im Klaren darüber sind, wer ihr Gehalt letzten Endes bezahlt – die Kunden nämlich. Denn Arbeitsplätze sind keine naturgegebene Selbstverständlichkeit, und auch der Staat kann nur verteilen, was die Wirtschaft zuvor an Wertschöpfung erbracht hat.

Leitbetrieb hilft, Servicebewusstsein zu verwirklichen

Die Verpflichtung zur Serviceorientiertheit, zum gemeinsamen Engagement für eine bessere Servicequalität ist also wechselseitig, sie trifft Unternehmen und Mitarbeiter. Hier setzt die Servicelinitiative Leitbetrieb an: Das unabhängige, branchenübergreifende Wirtschaftsnetzwerk bietet serviceorientierten Unternehmen in Deutschland und Österreich wertvolle Hilfe, um ein ausgeprägtes Servicebewusstsein einerseits wirkungsvoll nach außen zu zeigen, zugleich aber auch nach innen optimal zu verwirklichen.

Mehr Servicequalität dient der Gemeinschaft insgesamt

Mit seinem Einsatz für mehr Servicequalität im eigenen Unternehmen leistet jeder Leitbetrieb einen Beitrag zu mehr Servicequalität und mehr Wettbewerbsfähigkeit in der Wirtschaft insgesamt. Auf diese Weise erfüllt jeder Leitbetrieb eine wichtige Aufgabe für Gemeinschaft und Gesellschaft und damit für eine positive Zukunft.

Alle Informationen: www.leitbetrieb.com



So sieht das ideale Service-Team aus!

ServiceQualität ist Teamwork, bei dem es auf jedes einzelne Teammitglied ankommt. Das zeichnet serviceorientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Unternehmen aus:

- Sie wissen: Mein Gehalt zahlen unsere Kunden – niemand sonst! Daher ist der Kunde König! Diese Haltung ist nicht nur im Interesse unseres Unternehmens, sondern ganz konkret in meinem eigenen Interesse.
- Sie kennen ihre Pflicht und betrachten es als wichtigste Aufgabe, mit vollem Einsatz Kundenservice in Bestform zu bieten – kreativ, flexibel, leidenschaftlich!
- Sie übernehmen Verantwortung, um Kundenwünsche zu erfüllen und Kundenprobleme zu lösen. Sie setzen alles daran, um das Vertrauen, das jeder Kunde dem Unternehmen entgegenbringt, zu rechtfertigen.
- Sie nutzen alle Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung, um noch aufmerksamer, freundlicher, kommunikativer, dynamischer, zuverlässiger und sympathischer zu werden – auch zu ihrem Vorteil!
- Sie entschließen sich jeden Morgen, den Tag zu einem guten Tag zu machen! Sie wissen, dass es nur an ihnen liegt, gute Arbeit zu leisten und eine positive Atmosphäre zu schaffen, in der sich Kunden und Kollegen wohlfühlen.
- Sie haben Freude daran, Kunden dienstbar zu sein und ihnen zu helfen. Sie schöpfen daraus selbst positive Energie und Befriedigung. Sie empfinden die Arbeit erfüllend und als Lohn – nicht nur als Mittel zum Lohn!



Mit der Service-Initiative Leitbetrieb stellen Unternehmen Ihr Servicebewusstsein wirkungsvoll dar!

Die Service-Initiative Leitbetrieb unterstützt Unternehmen auf vielfältige Weise. Auch dabei, Servicebewusstsein wirkungsvoll darzustellen, nach außen (für die Kunden) ebenso wie nach innen (für die Mitarbeiter).

Dazu zählt auch Informationsmaterial mit attraktiven, eingängigen Sujets:



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

Nutzen Sie die gemeinsame ServiceMarke „**Leitbetrieb**“!