



**Zufriedene Mitarbeiter
begeistern Kunden.**

**Begeisterte Kunden
bringen Erfolg.**

- Warum nur zufriedene Mitarbeiter Kunden mit erstklassigem Service begeistern können
- Wie sich die Zufriedenheit der Mitarbeiter direkt auf Erfolg und Profit eines Unternehmens auswirkt
- Welches enorme Potenzial in diesem Thema steckt – und wie es sich nutzen lässt



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Zufriedene Mitarbeiter = begeisterte Kunden = erfolgreiche Unternehmen: Dieser eindeutige Zusammenhang ist nicht bloß eine Binsenweisheit, sondern wird durch zahlreiche Untersuchungen und Studien untermauert. Um Kunden wirklich zu begeistern, ist exzellenter Kundenservice unverzichtbar. Eine solche Servicequalität können nur zufriedene Mitarbeiter verwirklichen. Daher ist gerade für service-orientierte Unternehmen die Mitarbeiterzufriedenheit ein entscheidendes Erfolgskriterium.

Allerdings hat eine Gallup-Analyse (2012) ergeben, dass nur 15 Prozent der Beschäftigten in Deutschland eine hohe emotionale Bindung zu ihrem Unternehmen – die ja auch ein Maß für die Zufriedenheit ist – aufweisen; dagegen geben 61 Prozent nur eine geringe emotionale Bindung an, und 24 Prozent gar keine. In Österreich ist die Situation wohl ähnlich. Positiv betrachtet, schlummert hier also ein riesiges Potenzial, das es zu erschließen gilt.

Über die Zufriedenheit im Unternehmen entscheidet freilich nicht nur der Chef, sondern letztlich auch jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter durch seine persönliche Einstellung. Mehr zu diesem Thema lesen Sie in diesem ServiceLetter – und auch, was die Serviceinitiative Leitbetrieb damit zu tun hat.

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



Mitarbeiterzufriedenheit: Das Fundament des Erfolgs

Nur zufriedene Mitarbeiter bieten erstklassigen Service. Davon profitieren die Kunden, das Unternehmen – und nicht zuletzt sie selbst.

Kunden zu begeistern, gelingt überzeugend nur jenen Mitarbeitern, die mit ihrer Arbeit zufrieden sind. Nur sie können glaubhaft Interesse an den Kundenbedürfnissen, Freundlichkeit und Wertschätzung vermitteln. Nur sie können jene positive, harmonische Atmosphäre schaffen, in der Kunden spüren, dass sie tatsächlich König sind.

Kunden, die solche Servicekompetenz erleben, schätzen ein Unternehmen nicht nur auf der rationalen Ebene, sondern auch emotional: Aus zufriedenen Kunden werden begeisterte Kunden. Aus Käufern werden Fans. Das ist gerade heute, in Zeiten zunehmend austauschbarer Produkte und Dienstleistungen, ein unschätzbare Trumpf im Wettbewerb und wird nach Einschätzung zahlreicher internationaler Führungskräfte in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen.

Serviceorientierte Mitarbeiter erfüllen also nicht bloß eine nebensächliche Fleißaufgabe. Sie leisten einen direkten und entscheidenden Beitrag dazu, dass ihr Unternehmen im harten Wettbewerb klare Vorteile hat. Sie tragen maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei.



Auf die Einstellung kommt es an

Kundenorientierung lässt sich jedoch nicht verordnen. Jeder Mitarbeiter ist selbst dafür verantwortlich, Kundenservice in Bestform zu bieten. Das Gleiche gilt in gewisser Hinsicht auch für die Mitarbeiterzufriedenheit: Man kann sich zwar nicht immer aussuchen, welche Arbeit man macht – aber man kann sich immer aussuchen, wie man sie macht. Auf die Einstellung kommt es an!

Mitarbeiter, die sich klar zu herausragender Servicequalität bekennen und entsprechend handeln, übernehmen damit Verantwortung. Sie wissen, dass es auch auf sie selbst ankommt, um aus ihrem Unternehmen ein Top-Unternehmen zu machen. Sie erfahren, dass sich ihre Arbeitsleistung direkt im Erfolg des Unternehmens abbildet. Mitarbeiter, die sich tagtäglich um besondere Servicequalität bemühen, sichern damit auch ihren eigenen Arbeitsplatz. Sie handeln also in ihrem eigenen Interesse.

Zufriedenheit als Wechselwirkung

Dabei gilt: Serviceorientierung macht die Arbeit nicht schwerer – ganz im Gegenteil: Zufriedene Kunden bedeuten weniger Konfliktpotenzial, weniger Stress, mehr Motivation, mehr Anerkennung und mehr Freude im Job. Wer gerne arbeitet, macht weniger Fehler, ist produktiver, zufriedener und letztlich gesünder.

Wer die Kunden in den Mittelpunkt seiner Arbeit stellt, tut sich damit letztlich selbst etwas Gutes. Denn es geht nicht um Mitarbeiterzufriedenheit oder Kundenzufriedenheit: Beides bedingt einander gegenseitig.



Die **ServiceInitiative Leitbetrieb** unterstützt die Mitarbeiter ihrer Mitgliedsunternehmen dabei, Verantwortung für die Servicequalität zu übernehmen und diese ständig weiter zu verbessern.

Das ServiceSiegel Leitbetrieb macht dies nach außen deutlich: Es ist das zuverlässige Erkennungszeichen von Unternehmen, deren Mitarbeiter erst dann zufrieden sind, wenn die Kunden begeistert sind.

Mit dem ServiceSiegel auch nach innen ein Zeichen setzen!

Gleichzeitig ist das ServiceSiegel auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitbetriebe ein wichtiges Signal. Es zeigt ihnen, dass sich ihr Unternehmen der großen Bedeutung von exzellenter Servicequalität bewusst ist und entsprechendes Engagement schätzt. Das ist für sie ein zusätzlicher Ansporn im Bemühen, die gebotenen Serviceleistungen ständig weiter zu optimieren.

Zeigen Sie mit dem ServiceSiegel ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie in einem Unternehmen arbeiten, auf das sie stolz sein können und das erfolgreich ist, weil jeder Einzelne selbst zu diesem Erfolg persönlich beiträgt. Das bringt neue Inspiration und Motivation. Es ist ein Grund mehr für mehr Zufriedenheit.

Setzen Sie intern ein Zeichen in Richtung der Service-Orientierung Ihres Unternehmens und forcieren Sie dadurch die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!

Bewerben Sie Ihren Kundenservice nach außen:

„Die Servicebereitschaft unseres Teams ist ausgezeichnet – deshalb sind wir Leitbetrieb der Service-Initiative.“

Und zeigen Sie dies Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern!



ZUFRIEDENE MITARBEITER FÜHREN ZU ZUFRIEDENEN KUNDEN

Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit

>> In diesem Artikel erfahren Sie Wissenswertes über den Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit und bekommen Sie Tipps für die Schaffung von Voraussetzungen für zufriedene und motivierte Mitarbeiter – mit dem Kunden und der Kundenorientierung als Ziel.

Zufriedener Mitarbeiter = begeisterter Kunde = Unternehmenserfolg



Schilling Service Design



Zufriedener Mitarbeiter = begeisterter Kunde = Unternehmenserfolg

Immer mehr Unternehmen erkennen den Zusammenhang zwischen dem Wohlbefinden der Mitarbeiter und der Kundenzufriedenheit. Zufriedene Mitarbeiter wirken positiv auf die Kunden. Die Herausforderung für Unternehmen besteht darin, die positive Stimmung ihrer Mitarbeiter zu unterstützen und zu sichern.

Gerade in den letzten Jahren rückt die Mitarbeiterzufriedenheit, insbesondere im Hinblick auf die Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit stärker in den Vordergrund. Studien belegen, dass Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit voneinander abhängig und somit Hand in Hand parallel verlaufen. Die positive Einstellung der Mitarbeiter führt zu höherer Produktivität und Qualität. Diese hat wiederum eine positive Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit. Aus diesem Grund nimmt das wirtschaftliche Interesse an der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit deutlich zu.

Die hohe Mitarbeiterzufriedenheit bildet die Grundlage für ein starkes Unternehmensimage (74%) und fördert durch die Verbesserung der Produkt- und Servicequalität (72%) die Kundenzufriedenheit (71%). (Quelle: 2hm& Associates, 2010)

Gerade in der Dienstleistungsbranche ist das Thema topaktuell, in welcher die Mitarbeiter im Kundenkontakt eine ganz wichtige Rolle spielen. Ein Beispiel hierfür sind im Gesundheitssektor die Auswirkungen der Beziehung zwischen Arzt/Krankenschwester und dem Wohlbefinden sowie Genesung der Patienten.



Wie wirkt sich die Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit aus?

Die Handlungen der Mitarbeiter in den täglichen Interaktionen mit den Kunden haben einen erheblichen Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung und Emotionen der Kunden. Während der Interaktion beeinflusst der Mitarbeiter den Kunden (z.B.: durch Freundlichkeit, Lächeln, Blickkontakt, Hilfsbereitschaft) und prägt das Bild, welches sich die Kunden von dem Unternehmen machen. Im Kundenkontakt kann es natürlich nicht nur zu positiven, sondern auch zu negativen Erlebnissen kommen, die eine Kundenbeziehung maßgeblich stärken oder eben abschwächen.

Die Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kunden sind in folgenden Punkten zusammengefasst:

- Mitarbeiter, die ihren Arbeitsplatz mögen, zeigen Interesse an den Bedürfnissen des Kunden
- Mitarbeiter, die sich im Unternehmen geschätzt und einbezogen fühlen, wirken positiv auf die Kunden
- Zufriedene Mitarbeiter leisten gute Arbeit und gehen freundlich und wertschätzend mit Kunden um

Daraus folgt, dass Kunden ein Unternehmen grundsätzlich positiv bewerten, wenn der persönliche Service stimmt.

Welche Auswirkungen hat die Mitarbeiterzufriedenheit auf das Unternehmen?

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wirkt sich nicht nur positiv auf die Kunden aus, sondern sichert die Qualität und die Arbeitsmotivation nach innen. Denn zufriedene Mitarbeiter

- arbeiten gerne im Unternehmen
- melden sich weniger krank
- haben ein starkes Zugehörigkeitsgefühl und bleiben treu zum Unternehmen
- identifizieren sich mit dem Unternehmen und seinen Zielen
- kommunizieren unter- und miteinander
- machen weniger Fehler
- haben einen hohen Anspruch an sich selber
- erbringen gerne hohe Leistungen
- leisten insgesamt höhere Qualität im Service



Daraus ergibt sich, dass weniger Kunden die Organisation verlassen, weil Mitarbeiter ihre eigene Zufriedenheit nach außen transportieren und auf diese Weise den Grundstein für eine langfristige Kundenbindung legen.

Welche Möglichkeiten gibt es, die Mitarbeiter- und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen?

Mitarbeiterzufriedenheit entsteht aus einer positiven Einstellung zu eigener Arbeit, kombiniert mit optimalen Arbeitsbedingungen und guter Führung. Die Folge davon ist, dass der Kunde seine Begegnung mit dem Unternehmen positiv erlebt und angenehm wahrnimmt. Für die Managementpraxis bedeutet das, positive Rahmenbedingungen zur Entfaltung der Mitarbeiterzufriedenheit zu schaffen und die Mitarbeiter im Kundenkontakt zu bestärken, bzw. befähigen, auf die Kundenanforderungen mit treffenden Problemlösungen zu antworten.

Tipps zur Schaffung von Voraussetzungen für zufriedene und motivierte Mitarbeiter – mit dem Kunden und der Kundenorientierung als Endziel:

1. Sorgen Sie als Führungskraft für ein angenehmes Betriebsklima
2. Führen Sie regelmäßig persönliche Gespräche mit Ihren Mitarbeitern
3. Loben Sie Engagement und die erbrachten persönlichen Leistungen
4. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter ihre Meinungen und Vorschläge frei äußern
5. Unterstützen Sie die Stärken und Talente der Mitarbeiter mit passender Qualifizierung
6. Sorgen Sie für eine lebendige und transparente Unternehmenskommunikation
7. Binden Sie Ihre Mitarbeiter in das Unternehmen und in die Entscheidungsprozesse ein, um z.B.: Jahresziele festzulegen.
8. Übertragen Sie Verantwortung.
9. Unterstützen Sie die Bildung eines sog. Organisationsstolzes ("Wir lösen Kundenprobleme")



Welchen Beitrag leistet die Mitarbeiterzufriedenheit für die Kundenzufriedenheit und für den Unternehmenserfolg?

- Interne Qualitätsmaßnahmen erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit
- aus Mitarbeiterzufriedenheit wächst Motivation und Produktivität
- Mitarbeiterzufriedenheit sorgt für exzellenten Service und guten Ruf
- Mitarbeiterzufriedenheit fördert die Kundenzufriedenheit und ...
- ... unterstützt die emotionale Kundenbindung
- Kundenbindung steigert Profitabilität und Wachstum

Köln, September 2013 - Ildikó Schilling

VITA Schilling

Ildikó Schilling unterstützt Unternehmen bei der Unternehmenskommunikation und der Entwicklung differenzierender Service-Strategien. Dazu werden Konzepte und Maßnahmen entwickelt, die das Engagement der Mitarbeiter stärken und für zufriedene Kunden und Markentreue sorgen. Ildikó Schilling verfügt über mehr als 13 Jahre Berufserfahrung als Beraterin und Designerin und lehrt als FH Dozentin in Köln.



Schilling Service Design

KONTAKTDATEN:

Ildikó Schilling
Schilling Service Design
Beratung für Kommunikation-
Service- und Wissensmanagement
Telefon: +49 (0) 179 54 98 530
E-Mail: info@ildikoschilling.de
Internet: www.ildikoschilling.de
www.institut-brand-experience.de

