



[www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)



## Wir - die Kundenloyalisierer

- Warum es beim Kundenservice auf jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter ankommt
- Warum sich persönliche Servicequalität für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter auszahlt - ganz persönlich
- Wie man sich selbst Gutes tut, indem man Kunden möglichst viel Freude bereitet
- Vorbild – ist das noch zeitgemäß?  
**Vinzenz Baldus** Der ServiceCoach



**Leitbetrieb**  
D e u t s c h l a n d



**Leitbetrieb**  
Ö s t e r r e i c h



Sehr geehrte Unternehmerinnen,  
sehr geehrte Unternehmer!

Exzellenter Kundenservice lässt sich nicht von oben verordnen: Ohne top-motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird Servicequalität immer bloß Durchschnitt bleiben – bestenfalls. Motivation ist aber nicht ausschließlich eine Bringschuld des Unternehmens bzw. der Führungskraft.

Die Entscheidung für begeisterte Ambition am Arbeitsplatz liegt letztlich in der Verantwortung jeder einzelnen Mitarbeiterin, jedes einzelnen Mitarbeiters. „Wähle Deine Einstellung!“ ist nicht umsonst eine Kernbotschaft des Motivationsbuches „Fish!“, das sich seit Jahren in den einschlägigen Bestsellerlisten ganz oben findet.

Mit einem bewussten Bekenntnis zur Kundenorientierung und dessen täglicher Umsetzung legen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Grundstein zum Unternehmenserfolg, also auch für ihre eigene wirtschaftliche Basis. Und darüber hinaus auch zu einem erfüllenden, beglückenden Arbeitsleben.

**Daher richtet sich dieser ServiceLetter speziell an Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.** Es würde mich freuen, wenn Sie ihn an diese weiterleiten. Sie können den ServiceLetter natürlich gerne jederzeit auch in Ihrer Firmenzeitung oder in Ihrem Intranet verwenden.

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



## Mein Gehalt zahlt nicht der Chef, Sondern der Kunde!

**Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich zum Ziel setzen, Kunden zu begeistern, übernehmen Verantwortung und erweisen sich selbst einen guten Dienst. Denn es trifft für jeden von uns zu, was Vinzenz Baldus in seinem neuen Buch schreibt: Mein Gehalt zahlt der Kunde!**

Persönlich erlebte Servicekompetenz, das Erlebnis, durch welches die eigene Erwartungshaltung übertroffen wird – das macht aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden. So werden aus Käufern Fans. Kunden, die von einem Unternehmen begeistert sind, kaufen wieder dort ein. Nur Kunden, die von einem Unternehmen begeistert sind, empfehlen dieses weiter.

Wir als Mitarbeiter, die Top-Servicequalität bieten, sichern also den Erfolg unseres Unternehmens - und damit den eigenen Arbeitsplatz!

Doch wir profitieren auch auf eine weitere Weise davon: Von begeisterten Kunden ernten wir als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Lob und Anerkennung. Begeisterte Kunden bedeuten daher weniger Ärger, weniger Stress, mehr Motivation und mehr Freude im Job.

Und: Wenn wir uns nicht mit dem einmal Erreichten zufriedengeben und offen für Neues sind, entwickeln wir uns auch persönlich weiter und steigern so unsere eigenen Chancen.

Doch nur wenn wir zufrieden sind, können wir Kunden glaubhaft Freundlichkeit, Wertschätzung und Engagement vermitteln. Grund genug, mit der richtigen Einstellung an die Arbeit zu gehen!



## Servicequalität ist harte Arbeit. Schön, dass sie richtig Spaß macht.

Herausragender Kundenservice fällt nicht vom Himmel, sondern beginnt bei jedem einzelnen Mitarbeiter. Gefragt sind voller Einsatz und hohe Motivation. Auch die kommt nicht von selbst: Sie ist das Resultat einer bewussten Entscheidung. Wer sich zum Ziel setzt, Kunden zu begeistern, muss bei sich selbst anfangen.

Man kann sich seine Arbeit nicht immer aussuchen – aber man kann sich aussuchen, wie man sie macht und mit welcher Einstellung man an sie herangeht: Diese grundlegende Entscheidung, nachzulesen im Bestseller-Buch „Fish!“, muss jeder Mitarbeiter für sich selbst treffen. Wer Negatives sucht, wird es überall finden. Wer dagegen bewusst das Positive fokussiert, verfügt über einen wahren Motivations-Turbo.

### **Man muss mögen, was man tut ...**

... eben wie die Fischverkäufer auf dem Pike Place Fischmarkt in Seattle, um die es im Buch „Fish!“ geht: Sie haben sich entschieden, ihren - keineswegs immer tollen - Job mit Begeisterung und Enthusiasmus zu erledigen. Sie haben sich entschieden, das zu mögen, was sie tun. Das Ergebnis spricht für sich: Heute ist ihr Markt weltberühmt, und die Kunden sind begeistert.

### **Positive Energie – positives Feedback**

Auf die Einstellung kommt es an, denn sie prägt das Handeln. Wer sich vornimmt, die Kunden – mehr noch: jeden Kunden – ins Zentrum seiner Arbeit zu stellen, wird auch entsprechend agieren. Die positive Energie, die er darauf verwendet, wird als positives Feedback vieler Kunden zurückfließen. Das vermeidet Ärger und Stress, stärkt das Selbstvertrauen und macht die Arbeit insgesamt angenehmer, entspannter und erfüllender.



### **Mehr als bloß ein kleines Rädchen**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auf diese Weise Verantwortung übernehmen, machen auch die Erfahrung, dass sie mehr sind als unbedeutende Rädchen in einer anonymen Maschinerie. Dass sie ihre Arbeit in mancher Weise selbst gestalten können. Und dass sie es selbst in der Hand haben, zum Erfolg des Unternehmens aktiv beizutragen – es sind nicht immer nur „die anderen“, auf die es ankommt.

### **Aktive, ungeteilte Aufmerksamkeit**

Den Kunden in den Mittelpunkt zu rücken, heißt auch, sich mit ihm zu beschäftigen und ihm ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken – im direkten Kontakt ist kein Platz für Multitasking. Es heißt, aktiv auf Wünsche und Anliegen des Kunden zu achten, denn es ist seine Befindlichkeit, die zählt. Tennis-Weltstar Roger Federer sagte einmal: „Es ist nett, wichtig zu sein. Aber es ist viel wichtiger, nett zu sein“ – dem ist nichts hinzuzufügen.

### **Arbeit ernst nehmen und Spaß dabei haben**

Ebenso wichtig ist es, die Arbeit ernst zu nehmen und doch auch Spaß dabei zu haben – auch das vermitteln die „Fish!“-Verkäufer überzeugend. Kreativität wächst nur dort, wo das Heitere und Spielerische nicht zu kurz kommt.

### **Nicht irgendwann, sondern jetzt!**

Die richtige Einstellung wählen, Begeisterung zeigen, Kunden eine Freude bereiten, Spaß vermitteln: Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter hat es in der Hand, dies zu tun – nicht irgendwann, sondern jetzt und sofort.

**Die Servicelinitiative Leitbetrieb unterstützt Sie wirkungsvoll auf diesem Weg!**



Vinzenz Baldus:

## Vorbild – ist das noch zeitgemäß?



Viele altüberlieferte Begriffe stehen heutzutage auf dem Prüfstand. Den modernen Menschen gehen solch scheinbar unmodernen Begriffe wie

- **Fleiß**
- **Genauigkeit**
- **Pünktlichkeit**
- **Ehrlichkeit**
- **Disziplin**
- **Dienstbereitschaft**
- **Höflichkeit**
- **Freundlichkeit**

nur noch sehr schwer über die Lippen. Manchmal gewinnt man sogar den Eindruck, als habe der eine oder der andere noch nie etwas davon gehört. Kein Wunder, spricht doch die Soziologie von sog. Sekundär-Tugenden. Es wird höchste Zeit, dass wir diese wieder zu Primär-Tugenden machen, haben doch gerade diese Eigenschaften Deutschland und Österreich nach dem Krieg wieder aufgebaut und zu neuer wirtschaftlicher Blüte geführt.



Ein sehr wichtiges und überaus gewichtiges Hauptwort steht seit Urzeiten über all diesen einzelnen Eigenschaften als Sammelbegriff: das Vorbild! Und schon höre ich bereits wieder die Schnapp-Atmung moderner Pädagogen, Philologen, Politologen – wie kann man heute mit solch altvorderen Begriffen daherkommen!? All diesen modernen Zeitgenossen sei gesagt: Das Vorbild ist immer noch einer der wichtigsten Motivations-Faktoren in allen Bereichen unseres Lebens. Im Sport, in der Musik, in der Kunst – überall dort, wo Menschen Spitzen-Leistungen erbringen. Und deshalb auch in der Wirtschaft, in jedem Unternehmen, in jedem einzelnen Unternehmensbereich, in jedem einzelnen Team!

### **Vorbildliche Leitbetriebe!**

An einem Leitbetrieb lassen sich die Zusammenhänge ganz einfach und bildhaft erklären. Ich habe bei der Präsentation für neue Partnerbetriebe immer wieder die Frage gestellt, was sich Menschen unter dem Begriff „ServiceLeitbetrieb Deutschland – ServiceLeitbetrieb Österreich“ vorstellen. Die Antwort lautete in 70% aller Fälle übereinstimmend in etwa so: „Es handelt sich dabei sicher um einen vorbildlichen Betrieb, der einen vorbildlichen KundenService hat!“ Keine schlechte Antwort, oder?

### **Vorbildliche Führungskräfte!**

Vorbildliches Verhalten beginnt natürlich immer bei der Führung – mit dem Mann, mit der Frau an der Spitze. Entweder sind es leuchtende Vorbilder oder einfach nur Vorgesetzte. Ein Riesenschied. Vorbildern folgen Mitarbeiter gerne, Vorgesetzten gehen sie gerne aus dem Weg.

Viele Frauen und Männer auf Führungsebenen glauben, dass sie schon alleine kraft Amtes, kraft Position Führungskräfte sind. Ein gewaltiger Trugschluss! In der Regel sind sie kraft Position zunächst einmal nur Vorgesetzte. Zu Führungskräften werden sie nur dann, wenn sie Vorbildliches ausstrahlen, wenn sie damit andere Menschen anziehen, ihre Mitarbeiter überzeugen und sie für sich und ihre Ziele gewinnen können. Damit dürfte klar sein, dass nur der persönliche Charakter, das Charisma des Menschen an der Spitze wirklich führt – all die Merkmale und positiven Eigenschaften, die wir an anderen Menschen generell wertschätzen, bei Führungskräften jedoch ganz besonders.



Führung hat sehr viel mit Vertrauen und Zutrauen zu tun. In beiden Richtungen. Wir vertrauen starken, vorbildlichen Führungskräften. Wir trauen ihnen zu, dass sie uns in eine gute Richtung führen. Umgekehrt wertschätzen wir Führungskräfte dann besonders, wenn sie uns ihr Vertrauen schenken und uns als Mitarbeitern zutrauen, wichtige Aufgaben zu übernehmen und Probleme eigenständig zu lösen.

### **Vorbildliche Kollegen!**

Vorbilder gibt es auf allen Ebenen. Auch unter Kollegen. Ein vorbildlicher Mitarbeiter, eine vorbildliche Mitarbeiterin zu sein, braucht jede Menge Mut. Denn es gibt auch unter Arbeitnehmern sehr vielfältige Charaktere und persönliche Einstellungen. Nur wer ein starkes Rückgrat hat, der stellt sich auch offen gegen Kollegen, die nicht nur in der Kantine beim Mittagessen, nicht vorhandene Haare in der Unternehmens-Suppe finden, sprich kein gutes Haar am Unternehmen generell, am Inhaber, an einer Führungskraft, an einem Kollegen lassen. Solche professionellen Mobber mokieren sich auch oft mit hämischem Seitenblick über Kollegen, die immer mal wieder ein gute Idee haben, einen Vorschlag machen, weil sie sich für ihre Arbeit, für die Lösung von internen und externen Problemen interessieren. Und die sich deshalb oft auch aus eigenem Antrieb, manchmal sogar auf eigene Kosten weiterbilden und qualifizieren. Sie betrachten das als Investition in die eigene Zukunft und nicht als Opfer. Solche Mitarbeiter tun alles dafür, um aus ihrem Monats-Gehalt einen Monats-Verdienst zu machen. Es ist ihre persönliche Einstellung, die solche Menschen zu besonderen Menschen macht. Es ist ihre Einstellung, die sie zu besonders erfolgreichen Menschen macht.

Solche Kollegen sind leuchtende Vorbilder. Und wenn Sie genau hinsehen, dann sind sie deshalb ein Vorbild, weil sie eben genau die Eigenschaften im beruflichen Alltag in bester Form umsetzen und leben, von denen ich am Anfang gesprochen habe:



- Fleiß
- Genauigkeit
- Pünktlichkeit
- Ehrlichkeit
- Disziplin
- Dienstbereitschaft
- Höflichkeit
- Freundlichkeit

Es ist Ihre persönliche Einstellung, die Sie zu einem vorbildlichen Kollegen macht – und sicher auch schon bald zu einer vorbildlichen Führungskraft!

Vinzenz Baldus Der ServiceCoach

03. Dezember 2013

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

Nutzen Sie die gemeinsame  
ServiceMarke Leitbetrieb!



Leitbetrieb  
Deutschland



Leitbetrieb  
Österreich

