

DER KUNDENFOKUS STEHT IM MITTELPUNKT

«Service macht Karriere» bei GSI

«Service macht Karriere» ist eine Initiative von Global Services Industries (GSI) mit dem Ziel, Kunden mit Handeln und Verhalten noch positiver zu beeindrucken und damit auch den Geschäftserfolg zu erhöhen. Im ersten bereits abgeschlossenen Teil wurde, in Anlehnung an das top+-Unternehmensprogramm, das Schwergewicht auf den «Kundenfokus» gelegt. Zunächst wurde die interne und externe Kommunikation kritisch hinterfragt. Gewünscht waren interaktive Workshops, die allen Mitarbeitenden erlaubten, sich mit ihren Erfahrungen aktiv einzubringen.

In Zusammenarbeit mit zwei Kommunikationsprofis fiel der Vorgehensentscheid auf eine Bedarfsanalyse in Form eines 360-Grad-Feedbacks. Die beiden begleiteten die Service-Ingenieure bei ihren Einsätzen vor Ort, schauten den Call-Desk-Agentinnen über die Schultern, studierten die logistischen Abläufe und hörten vor allem aufmerksam zu. Natürlich blieben auch die Vorgesetzten nicht verschont und wurden ordentlich in die Zange genommen. So konnte das Projekt mit einem

offenen und schonungslosen Blick in den eigenen Spiegel gestartet werden. Auch die interne Mitarbeiter-Umfrage wurde bestätigt: Neben vielen Stärken besteht ein hohes Potential zur Kommunikationsoptimierung.

Beim Service steht der Kunde im Mittelpunkt

Business Excellence im Service-Bereich ist, auch wenn es aus Kundensicht zeitweilig etwas anders aussehen mag, wenn der Service-Ingenieur sich um seine Anlage kümmert, das Ergebnis einer hervorragenden Team-Arbeit: Vom ersten Kontakt mit der Call-Desk, wo der Kunden-Auftrag freundlich und kompetent entgegengenommen und erfasst wird, über technische Klärungen, Bereitstellen von Ersatzmaterial, Einsatzplanung bis hin zur Verrechnung sind unterschiedliche Kompetenzen, hohe Flexibilität und Einsatzfreude gefragt - kurzum: ein Team-Geist, der ausserordentlich dienstleistungsorientiert ist und den Kunden ins Zentrum stellt.

IT-Tools sind kein Ersatz für die Kommunikation

Service-Prozesse sind gemeinhin schwieriger und komplexer,

Die beiden Kommunikationsprofis

Dr. Felix Fluck hat mehrjährige Erfahrung als selbständiger Management-Trainer und Leiter der Abteilung Personalentwicklung eines bekannten Dienstleistungs-Unternehmens. Im Jahre 1996 gründete er die Firma Humanagement Consulting GmbH in Erlenbach ZH. Er zeichnet sich durch seine unkonventionellen und humorvollen Seminar- und Lernmethoden aus.

Manfred Ritschard ist Berater, Dozent und Trainer. Ritschard ist diplomierte Betriebsausbilder sowie diplomierte Tourismus-Experte. Führungs- und Praxiserfahrung in Marketing- und Kundenservice beim grössten Schweizer Reiseunternehmen. Mit jahrelanger Berufserfahrung im In- und Ausland als Medienverantwortlicher, Key Account Manager, Projekt- und Seminarleiter gründete er 2001 die Firma Manfred Ritschard & Partner GmbH.



Gute Laune und Motivation wirken ansteckend.

als es auf den ersten Blick aussieht. Diese Erkenntnis ist nicht neu, wurde aber mit der Implementierung in SAP im Projekt «ServicePlus» eindrücklich bestätigt. Aber auch die besten IT-Tools können die Kommunikation nicht ersetzen. Dies gilt sowohl intern und natürlich in hohem Masse auch extern gegenüber den Kunden, wenn das Produkt «Dienstleistung», das im Wesentlichen aus Fachwissen besteht, erfolgreich verkauft werden soll. So führen mangelnde Kommunikationsbereitschaft, unvollständige oder falsche Informationen oft zu Missverständnissen, Unsicherheiten in den Prozessen und schliesslich zu Unmut und Demotivation. Und das Ergebnis: «unzufriedene Kunden».

Dienstleisten wird mit «FISH!» zum eigentlichen Event

Der Spassfaktor in einem funktionierenden Team ist der Antrieb zum Erfolg und damit zur Kundenzufriedenheit. Dies wurde im Rahmen der Workshops eindrücklich mit dem Kurzfilm «FISH!» vor Augen geführt: Auf etwas unkonventionelle Art wird die banale Tätigkeit des Fischverkaufs zu einem eigentlichen Event erhoben. Erfolge werden gefeiert, das Wir-Gefühl verstärkt und das Tolle daran: Die Kunden sind begeistert! Gute Laune und Motivation wirken ansteckend, Missmut und Unlust übrigens ebenso.

Die Workshops bei GSI wurden so gestaltet, dass möglichst alle Kompetenzen über die Prozesskette vertreten waren, weil es

wichtig ist, sich auch interdisziplinär anzunähern, um sich gegenseitig zu verstehen. Und so sind wir bei GSI davon überzeugt, dass sich die getroffenen Massnahmen im Rahmen der Initiative «Service macht Karriere» umgehend positiv hinsichtlich des Geschäftserfolgs bemerkbar machen

Hansruedi Brändli, GSI

«Mehr Spass am Job mit FISH»

«Wenn wir uns dafür entscheiden, die Arbeit, die wir tun, zu lieben, dann können wir jeden Tag Glück, Lebenssinn und Erfüllung erfahren.» - Menschen, die jeden Tag aufs Neue dynamisch, energiegeladent und mit Freude ihre Arbeit anpacken. Ein Arbeitsumfeld, in dem sich Mitarbeiter völlig mit ihren Aufgaben identifizieren und wo Kundenwünsche jederzeit gutgelaunt erfüllt werden.

Die mitreissende Atmosphäre auf dem Pike Place Fischmarkt in Seattle vermittelt den Spass, den die Fischverkäufer an ihrer Arbeit haben und wie sich diese positive Einstellung auf die Kunden überträgt. Spass am Job ist also möglich! «FISH!» ist ein ungewöhnliches Motivationsbuch, das veranschaulicht, wie jeder Gefallen an seiner Arbeit finden und dadurch wesentlich mehr leisten kann. Eine wahre Geschichte, die es auch als Film gibt.