



Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz

Sabine Hübner

Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz Sabine Hübner

Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz

Gebundenes Buch

So gelingt richtig guter Kundenservice

Wir haben in Sachen Service aufgeholt, trotzdem funktioniert vieles noch immer nicht: Wir warten auf Taxis, auf Termine, auf Pakete, wir zahlen horrende Preise für wenig Zeitersparnis. Den Kunden fehlen die magischen Momente, die persönlichen und zwischenmenschlichen Begegnungen, die exzellenten Service unvergesslich machen. Wie kommt man dahin? Sabine Hübner zeigt mit vielen erhellenden, verblüffenden und amüsanten Beispielen aus dem Alltag und aus ihrer Praxis, dass Service nur dann exzellent sein kann, wenn Unternehmen ihr Kundenkontaktpunkt- Management von einem technischen zu einem emotionalen Tool weiterentwickeln - und sie erklärt, wie das funktioniert.

 [Download Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins K ...pdf](#)

 [Online lesen Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz Sabine Hübner

282 Seiten

Kurzbeschreibung

So gelingt richtig guter Kundenservice

Wir haben in Sachen Service aufgeholt, trotzdem funktioniert vieles noch immer nicht: Wir warten auf Taxis, auf Termine, auf Pakete, wir zahlen horrenden Preise für wenig Zeitersparnis. Den Kunden fehlen die magischen Momente, die persönlichen und zwischenmenschlichen Begegnungen, die exzellenten Service unvergesslich machen. Wie kommt man dahin? Sabine Hübner zeigt mit vielen erhellenden, verblüffenden und amüsanten Beispielen aus dem Alltag und aus ihrer Praxis, dass Service nur dann exzellent sein kann, wenn Unternehmen ihr Kundenkontaktpunkt-Management von einem technischen zu einem emotionalen Tool weiterentwickeln - und sie erklärt, wie das funktioniert. Über den Autor und weitere Mitwirkende
Sabine Hübner ist Servicespezialistin, Unternehmerin und Keynotespeakerin, die als "Serviceexpertin Nummer eins" (Pro 7) gilt. Ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin verbindet sie praxisnah mit ihrer Expertise in Beratung und Strategieentwicklung. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.
Serviceglück für alle!

Seit fast zwei Dekaden setze ich mich leidenschaftlich für begeisternden, glücksbringenden, für wunderbaren Service ein. Ich liebe Serviceüberraschungen, die den Menschen ein WOW aufs Gesicht zaubern, die ihr Herz öffnen und ihnen einen unvergesslichen Moment bereiten. Zugegeben: Der Einsatz für solche Momente kann frustrierend sein. Wie oft begegnen wir schlecht gelaunten und noch schlechter geschulten Servicemitarbeitern? Wie oft werden Serviceprozesse in Unternehmen nicht konsequent durchdacht und erst recht nicht konsequent umgesetzt? Eben.

Umso mehr hat mich die Begegnung mit einer authentischen, leidenschaftlichen, einer im Wortsinne erstklassigen Servicekraft begeistert: Heike Dorsch, als Erste-Klasse-Stewardess im ICE unterwegs auf dem Weg zwischen Norden und Süden und zurück. Sie ist für mich eine echte Servicefee. Genau die richtige, um ein Vorwort für mein Buch zu zaubern, dachte ich mir.

"Ein Vorwort für ein Service-Buch? Das schreiben doch immer die Großkopferten, fragen Sie lieber die!", konterte sie gleich, als wir uns bei einem Serviceprojekt der Deutschen Bahn kennenlernten. "Na gut, Sie dürfen mich interviewen", versuchte sie, meinen Herzenswunsch doch zu erfüllen und erklärte gleich, was sie an ihrem Traumjob so traumhaft findet: "Ich reise leidenschaftlich gern. Und ich arbeite leidenschaftlich gern in direktem Kontakt mit Gästen. Jeder Tag an Bord ist ähnlich und doch wieder ganz anders: Morgens früh fahren viele Pendler. Gut gelaunt, fein parfümiert, meist ein wenig angespannt vor ihrem Arbeitstag. Das macht es mir Spaß, auf meine eigene Weise gute Laune zu verbreiten."

"Was ist denn Ihre eigene Weise?", möchte ich wissen. "Ich scherze mit den Gästen und lasse meiner schlagfertigen Art freien Lauf. Schon früh um 7 Uhr: >Der Herr, ich würde Ihnen heute eine Cola empfehlen, unsere Kaffeemaschine hat's gerade zerlegt!< Wenn ich so komme, sind die Gäste zur Not auch ohne Morgenkaffee glücklich."

"Wie geht der Tag nach dem Morgenkaffee weiter?", frage ich. "Dann ist entspanntes Reisen angesagt. Auch wenn gerade niemand etwas bestellen möchte, bleibe ich präsent. Immer ansprechbar. Das kommt gut an, und viele erkennen mich bei ihren Reisen wieder", lacht Heike Dorsch. "Vielleicht liegt das an meiner ungewöhnlichen Stimme, an meinem fränkischen Dialekt und an meiner grenzenlos guten Laune! Ich lebe First-Class-Service auf meine Art: Ein bisschen weniger zugeknöpft, ein bisschen mehr Rock 'n' Roll. Die Gäste lieben das."

"Und was lieben Sie im Kontakt mit den Gästen?", möchte ich wissen. "Wenn sie mir zum Dank auf die Schulter klopfen. Und noch mehr, wenn sie sich am Abend auch mal ausschütten vor Lachen. Manchmal

halte ich inne und staune, dass ich den ganzen Tag mit so vielen spannenden Gästen plaudern, durch schöne Landschaften reisen, abends manchmal sogar in Amsterdam ausgehen kann - und dafür auch noch ein Gehalt bekomme."

Wir hatten Heike Dorsch im Rahmen der Deutsche-Bahn-Initiative "Arbeitswelten 4.0" für das Projekt "Gastgeber der Zukunft" ausgewählt. Sie möchte sich als einzelne Service-Mitarbeiterin aber keinesfalls im Vordergrund sehen: "Wirklich zufrieden bin ich aber nur dann mit einem Servicetag, wenn wir als Team gut zusammengearbeitet haben: Immer präsent im richtigen Moment, nie festgefahren. Das spiegelt sich direkt in der guten Stimmung an Bord wider."

"Und wenn Sie einen Wunsch bei der Servicefee frei hätten? Was würden Sie sich wünschen?" Heike Dorsch überlegt eine Sekunde. "Dass sich immer mehr Kolleginnen und Kollegen von einem frischen Service-Spirit begeistern lassen. Nicht nur bei der Deutschen Bahn. Überall! Letztendlich tun wir damit etwas für uns selbst: Es trägt zu einem wundervollen Leben bei, wenn man jeden Tag genau das tut, was man gerne tut." Das ist der springende Punkt. Gelungene Servicemomente machen alle glücklich - Kunden und Mitarbeiter. Genau deshalb gibt es dieses Buch. Es ist gedacht für Sie und für alle, die auf der Suche sind nach Serviceglück.

Ich wünsche Ihnen eine beglückende Lektüre!

Ihre Sabine Hübner

und mit den allerbesten Grüßen von Heike Dorsch

Schön, dass Sie da sind!

Es gibt da diesen Unterschied. Sie kennen ihn und Sie spüren ihn. Er ist da, sobald Sie einen Kaffee bestellen. Er ist da, sobald Sie den Technikexperten an der Strippe haben, der Ihre Maschine wieder flott machen soll. Und er ist da, wenn Sie die neue Zahnarztpraxis das erste Mal betreten. Sie rechnen mit diesem Unterschied, und doch denken Sie über ihn höchstens dann nach, wenn Sie gerade sehr viel Humor aufbringen. Es ist dieser:

Entweder Sie werden als Mensch empfangen mit einem freundlichen, warmen, herzlichen Blick. Ein Mitarbeiter hört Ihnen aufmerksam zu, versteht Ihr Anliegen, berät Sie kompetent, macht etwas Schwieriges für Sie möglich, geht für Sie gerne eine Extrameile oder hat vielleicht sogar eine kleine Serviceüberraschung vorbereitet - zaubert einen magischen Moment und trifft damit direkt in Ihr Kundenherz.

Oder Sie werden als Vorgang erkannt und professionell, kühl, vor allem aber effektiv abgefertigt. Ohne nur einmal gespürt zu haben, dass Sie es bei Ihrem Gegenüber mit einem Menschen zu tun haben.

Es hätte auch ein Roboter sein können. Jeder von Ihnen hat so etwas schon einmal erlebt. Ich auch:

Mein Flugzeug steht auf einer Außenposition. Ich steige mit vielen anderen Reisenden und noch mehr Gepäck in einen Bus ein, um mich über das Rollfeld kutschieren zu lassen. Drinnen stehe ich mit meinem Kofferchen recht warm und gemütlich, um nicht zu sagen, eingequetscht. "Du kannst schon mal mit der ersten Fuhre losfahren", sagt der Mitarbeiter der Bodencrew zum Busfahrer. "Gute Idee", denke ich erlöst. "Och, da passen schon noch ein paar rein", höre ich von vorne. "Du meinst, wir sollen sie alle reinstopfen?", versichert sich der Mitarbeiter der Bodencrew. "Ja!", tönt der Fahrer. "Okay", so der Mitarbeiter, "dann stopfen wir sie alle rein."

Was soll ich dazu noch sagen? Ich werde effektiv verfrachtet. In diesem Moment bin ich selbst so etwas wie ein Koffer. Kein wirklich schönes Gefühl. Und kein Einzelfall. Ich habe auch schon andere Varianten erlebt: Ich übernachtete in einem gehobenen Vier-Sterne-Hotel, der vom Kunden bereits gezahlte Zimmerpreis (240 Euro) versteht sich inklusive Frühstück. Nun frühstücke ich grundsätzlich auf dem Zimmer, und zwar einen Cappuccino und einen Fruchtsalat. Ganz einfach, eigentlich. Als ich den Beleg (17,50 Euro) unterschreibe, merke ich an, dass mein Frühstück bereits gezahlt sei, ich aber selbstverständlich die Roomservicegebühr (5,50 Euro) übernehme. "Das geht nicht, weil das in zwei verschiedenen Systemen gebucht wird", erklärt mir die Mitarbeiterin. "Könnten Sie dann bitte das Zimmer auf Übernachtung ohne Frühstück umbuchen?" frage ich. So müsste mein Kunde das von mir gar nicht beanspruchte Frühstück (27 Euro) nicht bezahlen. "Das geht nicht wegen der zwei Systeme", kommt die knappe Antwort. Ergebnis: Mein kleiner Cappuccino und

der einfache Fruchtsalat summieren sich auf 44,50 Euro.

Tja: Ich werde optimal abgerechnet. In diesem Moment bin ich eine gefüllte Geldbörse. Auch kein schönes Gefühl.

Wenn Mitarbeiter ihren Kunden von einem menschlichen Wesen zu einem bürokratischen Vorgang degradieren, ist dies nicht einmal zwingend "böse" gemeint. Die Ursache liegt oft im System: Tatsächlich sind viele Mitarbeiter eingekeilt in bürokratische Abläufe, die nicht nur unflexibel sind, sondern kompliziert und im schlimmsten Fall vollkommen dämlich. Das gilt für den Kontakt zum Geschäftskunden genauso wie im Kontakt zum Endkunden. Wobei ich mich ohnehin frage, warum wir von "End"-Kunde sprechen. Weil er nach unserem Service "am Ende" ist?

Jedenfalls müssen viele Mitarbeiter in der Regel unter Zeitdruck an tausend Dinge gleichzeitig denken und sind froh, wenn sich Kunden überhaupt durch die Prozesse schieben...

Download and Read Online Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz Sabine Hübner #JSOY03UAN2V

Lesen Sie Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner für online ebookServiceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner Bücher online zu lesen.Online Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner ebook PDF herunterladenServiceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner DocServiceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner MobipocketServiceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz von Sabine Hübner EPub