

Alle reden von Services und Lösungen

Sind das Lippenbekenntnisse?



Azubi Boot Camp - das Original



Wie ist es denn, wenn ICH Service erfahre?

- Bsp. Intercity
- Warenhaus
- Obst auf dem Hotelzimmer
- Vollgetanktes Auto beim Neukauf
- Actebis



Azubi Boot Camp - das Original



Was ist hier jeweils passiert?



Kunden haben sich einen **bleibenden Eindruck** gemacht

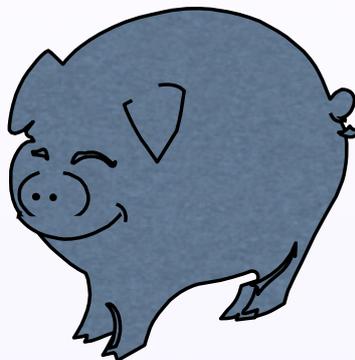
Azubi Boot Camp - das Original



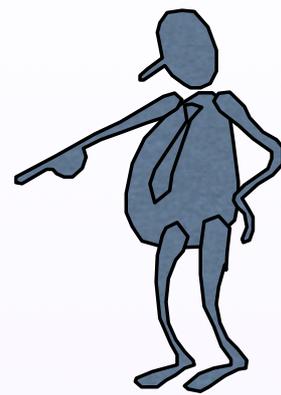
3 Personen, 3 Interessen



Der Kunde
verlangt eine Lösung
bezahlt mein Gehalt



Der Techniker
das arme Schwein



Der Chef (Firma)
verlangt Leistung
sorgt für Kunden

Azubi Boot Camp - das Original



Wann habe ICH kein gutes Gefühl dabei, eine Dienstleistung zu bezahlen?

- ☉ Wenn ich **IRGENDWO**
- ☉ **bewusst** oder **unbewusst**
- ☉ **NICHT zufrieden** mit der Leistung bin!



Azubi Boot Camp - das Original



Was will der Kunde denn überhaupt von uns?

- ☉ Lösen von Problemen
- ☉ Menschlichkeit bei der Betreuung
- ☉ Kosten der Dienstleistung
- ☉ Schnelligkeit, Schnelligkeit, Schnelligkeit, Schnelligkeit, Schnelligkeit

**Wie sieht es damit in
Deinem Unternehmen aus?**



Azubi Boot Camp - das Original



Der Turbo-Check für mein Unternehmen

Perfekter IT-Service ist...	Telefonannahme	Vertriebsaußendienst	Vertriebsinnendienst	Reklamation	Verwaltung, Buchhaltung	Technischer Support	Geschäftsführung
schnell							
Problemlösend							
Fachlich kompetent							
Menschlich kompetent							

++ = perfekt + = gut o = mal so, mal so - = eher schlecht -- = ganz miserabel

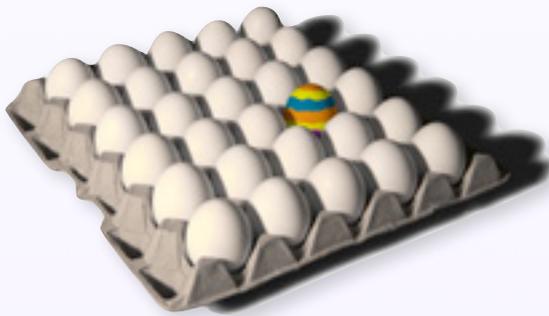
Der Turbo-Check für mein Unternehmen

Perfekter IT-Service ist...	Telefonannahme	Vertriebsaußendienst	Vertriebsinnendienst	Reklamation	Verwaltung, Buchhaltung	Technischer Support	Geschäftsführung
schnell	+	-	o	--	++	o	--
Problemlösend	-	+	o	-	++	o	++
Fachlich kompetent	-	+	o	++	++	++	o
Menschlich kompetent	--	++	+	+	o	o	++

++ = perfekt + = gut o = mal so, mal so - = eher schlecht -- = ganz miserabel

Service ist...

... die Gesamtheit der Leistungen, die der Kunde über das Produkt oder die grundlegende Dienstleistung hinaus in Bezug auf den Preis, das Image und den Ruf des Unternehmens erwartet.

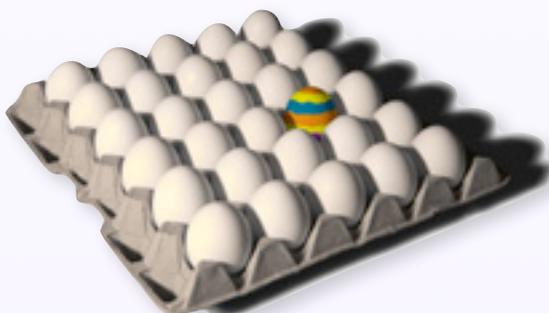


Azubi Boot Camp - das Original



Service ist...

... die Gesamtheit der Leistungen, die der Kunde **über** das Produkt oder die grundlegende Dienstleistung **hinaus** in Bezug auf den Preis, das Image und den Ruf des Unternehmens erwartet.



Azubi Boot Camp - das Original



Wir wollen unsere Kunden nicht zufrieden stellen...

Wir wollen sie **BEGEISTERN !**

Azubi Boot Camp - das Original



Erstklassiger Service...

- ... ist schnell
- ... löst Probleme (100%)
- ... birgt fachliche Kompetenz
- ... ist höflich und menschlich kompetent

und vor allem:

Er übertrifft die Erwartungen Deines Kunden!

Azubi Boot Camp - das Original



Wir küren SIE / IHN.... 🤪



Azubi Boot Camp - das Original



Wie bekomme ich das in alle Köpfe?

- Service ist kein Dogma
- Service ist eine Einstellung, die gelebt wird (oder eben leider nicht)
- Vier Varianten für den Erfolg:
 - Selbst Service erkennen
 - Idee des internen Kunden im Unternehmen einführen
 - Die Pyramide des Kundennutzen
 - Laufendes Dienstleistungscontrolling



Azubi Boot Camp - das Original



Was ist Kundennutzen?

- grundlegender Kundennutzen
- erwarteter Kundennutzen
- erwünschter Kundennutzen
- **unerwarteter** Kundennutzen



Azubi Boot Camp - das Original



Der Danke-Punkt



Zusammenfassung

- 🕒 Selbst den Entschluss fassen, Kunden mehr als zufrieden zu stellen.
- 🕒 Turbo-Check durchführen
- 🕒 Mitarbeiter begeistern über
 - Internen Kunden
 - Mitarbeiter selbst sensibilisieren
 - Kundennutzenpyramide
- 🕒 Permanentes Controlling -> Reaktion auf Ergebnisse
- 🕒 Sauberes Konzept aufbauen (klare Abgrenzungen!!!)
- 🕒 Gutes Marketing und Beziehungsmanagement

Azubi Boot Camp - das Original



Meine 3 wichtigsten Punkte

1. _____

2. _____

3. _____

Azubi Boot Camp - das Original

