

Servicestandards bei Auslandstöchtern sichern

Groß sind die kulturellen Unterschiede zwischen Deutschland und anderen europäischen Ländern nicht. Doch gerade die kleinen und feinen Differenzen können nicht nur lästig sein, sondern das Servicegeschäft erheblich belasten. Franzosen lieben die Diskussion – doch manchmal fehlt es an der Struktur.

Beim in Bielefeld beheimateten Maschinenbau-Konzern Gildemeister arbeiten mehr als 5000 Mitarbeiter in 28 Ländern weltweit. Das Vertriebs- und Servicenetz von Deckel Maho Gildemeister (DMG) steht damit vor ganz besonderen Aufgaben. „Der Konzern will sicherstellen, dass seinen Kunden weltweit der gleiche hochwertige Service geboten wird,“ sagt der Schweizer Hermann Binder, Servicemanager Europa der DMG-Zentrale in Klaus in Vorarlberg.

Folglich war es der DMG sehr wichtig, mit einem Trainingsinstitut zusammenzuarbeiten, das europaweit Lösungen in den jeweiligen Landessprachen bieten kann. „Wir wollen allen unseren Mitarbeitern Seminare und Trainings mit identischem Inhalt und gleichen Schwerpunkten anbieten – egal ob sie in Deutschland, Frankreich oder Polen arbeiten,“ umreißt Binder seine Zielsetzung. Die Wahl der Trainer fiel auf Wiesend & Partner – Die Kundendienst-Trainer, die speziell für die DMG-Bedürfnisse ein Seminar zum Thema „Auftreten und Verhalten bei Kunden in schwierigen Situationen“ konzipiert haben. Nun erhalten alle DMG-Mitarbeiter eine vergleichbare Weiterbildung, egal in welchem Land.

„In Frankreich ist beispielsweise die Beziehungsebene sehr wichtig,“ sagt



Aktive Diskussionen sind in Frankreich besonders häufig.

die internationale Kommunikations-Trainerin Gesa Krämer, die für Wiesend & Partner vor allem in Südeuropa auf französisch und spanisch trainiert. „Sowohl im Seminar als auch im Kundengespräch kommen öfter persönliche Themen rein.“

Servicetechnikern aus Südeuropa fällt es wegen der immens wichtigen persönlichen Beziehungsebene zu den Kunden oft schwer, mit problembeladenen Situationen umzugehen. „Viele fragen

sich, ob guter Service immer nur „Ja“ sagen heißt – oder ob er vor Ort auch mal „Nein“ sagen darf“, weiß DMG-Serviceleiter Binder. Weil der Techniker natürlich auch mal Grenzen setzen muss, braucht er dafür adäquate Kommunikationswerkzeuge.

Einen weiteren für das Servicegeschäft wichtigen Kommunikations-Unterschied kennt Martin Wiesend. „In Frankreich wird in Diskussionen häufig durcheinander geredet. Daher finden es Franzosen

sen auch in Service-Situationen mit aufgebracht Kunden durchaus akzeptabel, dem Kunden ins Wort zu fallen – was in Deutschland ein riskanter Fehler ist.“

Diese Lockerheit macht es im Training leichter, praxisnahe Rollenspiele zu initiieren. „Während ich in Deutschland die Teilnehmer eher anschieben und motivieren muss, fällt es Franzosen nicht schwer, sich zu präsentieren“, weiß Gesa Krämer aus ihrer langjährigen interkulturellen Erfahrung. Französische Kursteilnehmer müsse man dagegen eher anschieben, wenn es um konkrete Ergebnisse geht. „Ein ‚so machen wir es‘ ist dort schwieriger“, erzählt die Trainerin. Viele Dinge blieben hier eher vage.



xxx.

In Spanien wiederum gehört auch stärkere Lautstärke durchaus zu einer Diskussion dazu. Auch die Wortwahl kann – ohne negativ aufgenommen zu werden – etwas deftiger werden. „Das geht soweit, dass wir Deutsche es als Gebrauch von Schimpfwörtern empfinden“, weiß die Trainerin. „Doch für Spanier ist das völlig im grünen Bereich.“ Service zu etablieren hängt dort eher von der persönlichen Beziehung ab, das Etablieren von Standards ist jedoch schwieriger.

In jeder Kultur gibt es unterschiedliche Lernstile. Deshalb arbeitet Wiesend & Partner mit Trainern, die die jeweiligen Kulturkreise intensiv kennen und selbstverständlich in der Landessprache

INFO

DMG ist das Vertriebs- und Service-netz von Deckel Maho Gildemeister. Der Konzernsitz von Gildemeister ist in Bielefeld. Mit 59 konzern-eigenen Gesellschaften verfügt DMG über das dichteste Vertriebs- und Servicenetz der Branche weltweit. www.deckelmaho.com

arbeiten. Dass dabei gemeinsame Ziele erreicht werden, dafür sorgt ein kulturspezifisch adaptiertes Masterkonzept und eine solide Trainerausbildung.

Genau aus diesem Grund sind gute deutsche Trainer auch in anderen Ländern sehr anerkannt. „Wer nicht daher kommt, als hätte er die Weisheit mit Löffeln gefressen, der kann sogar mit Stereotypen und Vorurteilen spielen“, freut sich Gesa Krämer. Ihr strukturierteres und branchenbezogenes Vorgehen bei gleichzeitiger Ergebnisorientierung und einem auf viel Interaktion basierenden Lehr-System kommt gut an.

Das französische Schulsystem basiert vielfach darauf, dass der Lehrer Dinge erzählt und der Schüler diese wortwörtlich mitschreibt. Praktische Übungen finden kaum statt. „Da freuen sich die Seminarteilnehmer, dass sie durch Ausprobieren und eigenes Tun lernen anstatt alles mitschreiben zu müssen.“

Das als „typisch deutsch“ empfundene Schaffen von Strukturen kommt auch im Alltag von Servicetechnikern gut an, weiß Martin Wiesend. Einen strukturierteren, praktischen Kasten an Kommunikationswerkzeugen zu haben, das finden auch Franzosen gut. „So kann man mit eher deutschen Strukturen – beispielsweise ist das schriftliche Festhalten hier sehr wichtig – französische, eher mündliche Kundengespräche fixieren“, empfiehlt Wiesend.

Ganz andere Schwerpunkte muss der Südtiroler Trainer Elmar Teutsch in

seinen Seminaren setzen. „Hilft ein Servicetechniker einem Italiener bei Problemen, so genießt er einen Vertrauens- und Glaubwürdigkeitsvorschuss, der durchaus auch umsatzfördernd im Sinne des Unernehmens genutzt werden kann“, sagt der Psychologe. Dabei geben Kommunikations-Schulungen wertvolle Anregungen. Während des Trainings treten in Italien andere Punkte in den Vordergrund. „Italiener muss man nicht zum Reden animieren“, sagt Teutsch. Doch ein überzeugender Service, der gegen den vor allem in Süditalien vorherrschenden Hang zum Fatalismus angeht, kann schnell punkten.

Die Trainings für DMG sind in Österreich, der Schweiz und Frankreich bereits erfolgt, der Roll-Out für England, Spanien und Italien folgt in Kürze. „Wir konzipieren für international agierende Unternehmen Länder übergreifende Personalentwicklungskonzepte für den technischen Service mit Trainings für den englischsprachigen Raum ebenso wie für Süd- und Osteuropa“, sagt Martin Wiesend. Doch Hermann Binder von DMG denkt schon weiter: „Wir wollen in ein paar Monaten ein Follow-Up machen, denn manche Verhaltensweisen muss man einfach immer wieder üben, damit sie sich nicht abschleifen.“

Autorin: Anja Kühner, Journalistin
Fotos: Wiesend & Partner

INFO

Weitere Informationen über offene und firmeninterne interkulturelle Seminare bei:
Martin Wiesend & Partner
Die Kundendienst-Trainer
Jakobstr. 24
95447 Bayreuth
Tel: 0921/ 980324
Fax: 0921/ 970023
E-Mail: info@kundendienst-trainer.de