



TITELTHEMA PLATTFORMEN: SO BAUEN SIE ERFOLGREICHEN SERVICE AUF

Ein Weg aus der Kommunikations-Sackgasse

Seit Jahren wird darüber geredet, geschrieben und diskutiert: Mit dem Service steht es in der Industrienation Deutschland nicht zum Besten. Dass andere Länder noch schlechter aufgestellt sind, sollte dabei wirklich kein Trost sein. Das Problem scheint zwischenzeitlich erkannt und durchaus ernst genommen. Geht es doch vor allem um die Reputation der Unternehmen und der damit verbundenen Chance, sich in umkämpften Märkten zu differenzieren.

Statement

MEURER

Saskia Adam, HR – Meurer Verpackungssysteme GmbH:
Unsere Servicetechniker/innen sind die Repräsentanten unseres Unternehmens vor Ort beim Kunden – umso wichtiger ist neben profunden Fachkenntnissen eine starke soziale Kompetenz für einen erfolgreichen und professionellen Umgang mit unseren Kunden. Das Seminar hat unseren Servicetechniker/innen geholfen, diese Kompetenz auszubauen und weiter zu stärken – selbst langjährige Kollegen konnten noch Wertvolles dazulernen, insbesondere im Umgang mit schwierigen Kunden. Wir freuen uns bereits auf weitere Seminare!

Dennoch gibt es nach wie vor zu viele Unternehmen, die kritisch formuliert, nur „ein mitleidiges Lächeln“ ernten, wenn über deren Serviceleistungen gesprochen wird. Das gilt für den B2C-Bereich, aber auch für den häufig etwas techniklastigen B2B-Bereich.

- Kann dagegen überhaupt etwas unternommen werden?
- Gibt es konkrete Mittel gegen Probleme, deren Ursachen tief verwurzelt sind und ggf. in generellen gesellschaftlichen Fehlentwicklungen der letzten Jahrzehnte liegen?

Die „soziale Inkompetenz“, speziell in puncto Kommunikation, gedeiht wie selten zuvor und ist längst auch in den Unternehmen angekommen.

Wir wissen heute, dass der Kommunikationserfolg nur zu etwa 7% vom Inhalt abhängt, die verbale und non-verbale Kompetenz jedoch die entscheidenden Erfolgsträger sind. Oder, wie es das Eisbergmodell veranschaulicht, dass der überwiegende Anteil an einer Entscheidung emotional bedingt ist. Vor diesem Hintergrund ist eines klar: Es muss dringend gehandelt werden!

Jetzt mag es ja Bereiche geben, bei denen das nicht so schlimm ist. Im Bereich „Service“, dem Gesicht des Unternehmens nach außen, müssen jedoch die Alarmglocken schrillen. Genug gejamert. Was tun?

Mit einem eintägigen oder ggf. auch zweitägigen Kommunikationstraining ist es sicherlich nicht getan, dem steigenden Trend zu immer weniger sozialer (Methoden-)Kompetenz Herr zu werden. ABER: Mit einem angemessenen Zeitaufwand sollte es möglich sein, einen erfolgreichen Weg einzuschlagen.

Damit haben unsere Kunden von Martin Wiesend Die Kundendienst Trainer GmbH sehr gute Erfahrungen gemacht und erleben die positiven Veränderungen auch im (Service-)Geschäftsalltag. In motivierenden und umsetzungsorientierten Veranstaltungen gelingt es unseren engagierten Trainern immer wieder aufs Neue, die Neugierde und den Wissensdurst der zu schulenden Mitarbeiter zu wecken. Geht es doch in erster Linie um die eigene Persönlichkeit.

- Was habe ich davon, wenn ich mein Verhalten ändere?
- Wie gelingt es mir, durch eine veränderte Kommunikation berufliche und auch private Begegnungen positiv zu gestalten?

Neben Sinn und Nutzen sozialkompetenten Verhaltens steht vor allem die Vermittlung praxiserprobter Kommunikationswerkzeuge im Mittelpunkt, die sich dann in allen Lebensbereichen erfolgreich einsetzen lassen.

Sozialkompetenter Techniker – Mehrwert-Plattform für Firmen

Von einem kompetenten Sozialverhalten profitiert jedoch nicht nur jeder Einzelne, der sich auf das „Abenteuer Kommunikation“ einlässt und die Gesellschaft insgesamt, sondern letztlich auch die weitsichtigen Unternehmen, die bereit sind, in ihre Mitarbeiter zu investieren. Trotz, oder gerade wegen des Einzugs der Digitalisierung nämlich, wird, nach unserer Einschätzung, der „Mensch im Service“ noch lange einen hohen Stellenwert einnehmen und zu einer Art „Plattform“ zwischen

Kunden und dem Unternehmen. Denn ist nicht gerade die persönliche und individuelle Ansprache einer der Erfolgsfaktoren für eine hohe Kundenbindung? Wenn jetzt die Kommunikation zwischen Erbringer und Abnehmer im besten Fall beiden noch Spaß macht, ist der Weg frei, dass es in der Servicewüste Deutschland anfangen zu blühen.

Weitere Informationen bei:
Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Straße 2
95488 Eckersdorf
Tel: 0921 / 980324
Fax: 0921 / 970023
E-Mail: info@kundendienst-trainer.de

Termin

Forum TT Technisches Training

Sehen wir uns am 18./19. März
im Energiepark Hirschaid?

Unter dem Motto „Virtuell, unkonventionell und interkulturell“ erwarten Sie beim 2. Forum Technisches Training interessante Referenten aus unterschiedlichen Branchen sowie ein tolles Rahmenprogramm. Alle weiteren Informationen finden Sie unter www.forum-tt.de

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

