

Mit Service Excellence unterwegs in der Zahlenwelt

Wir leben in einer Welt, in der Produkte und Dienstleistungen austauschbarer sind denn je. Rigos fordern Kunden ein, was ihnen wichtig ist: Service! Die persönliche Note und ein Funken mehr Herzlichkeit machen den entscheidenden Unterschied. Sie wecken den Sportgeist und die Begeisterung.



Christina Weigl,
Training & Coaching
GmbH
www.christina-
weigl.ch

Höher, schneller, weiter – das ist das Motto, unter dem Goethes Faust durch die Welt rennt. Das auf ewigem Wachstum basierende Wirtschaftssystem funktioniert nur so lange, wie die Ressourcen vorhanden sind. Es wird bereits diskutiert, ob dieses «faustische Streben» nach immer mehr, immer grösser, immer teurer richtig ist. Diese Aufwärtsentwicklung kann ebenso wie eine unaufhaltsame Lohnspirale nach oben nicht der (ökonomischen) Weisheit letzter Schluss sein. Dadurch haben die Herausforderungen in der Kundenbetreuung

und Mitarbeiterführung deutlich zugenommen. In diesem Umfeld haben Unternehmen, die Service Excellence leben, einen erheblichen Wettbewerbsvorteil. Sie verankern eine kompromisslose Dienstleistungs- und Qualitätsstruktur und begeistern Kunden nachhaltig, um langfristig am Markt erfolgreich zu agieren. Jede Geschäftsbeziehung findet ausschliesslich über Menschen statt. Der Mitarbeiter hat darin die Schlüsselrolle zwischen Kunde, Produkt und Unternehmung. Er muss sich konsequent an den Kunden und deren Bedürfnissen orientieren. Auch ein Kunde, der vermeintlich «nur» mit der Buchhaltung in Kontakt ist, entscheidet intuitiv, ob diese Serviceleistung für ihn angenehm ist. Er spürt authentische Herzlichkeit und nimmt das emotionale Betriebsklima wahr. Wenn Mitarbeiter Leidenschaft für ihre Arbeit ausstrahlen, rücken sie sich beim Kunden unbewusst ins positive Licht. Dieses Service-Engagement sollte bei jedem Mitarbeiter leuchten.

Man gewinnt und verliert nie alleine

Auch in der Sportwelt sind Persönlichkeiten gefragt, die ihr Potenzial, ihre Leidenschaft und Professionalität in die Teamarbeit einbringen. Am Schluss zählt immer das Ergebnis. Wenn alle ihr Bestes geben und es den

einzelnen Spielern besonders gut läuft, übertragen sich diese Emotionen auf die anderen.

Wenn Herzenskraft und Leidenschaft der Antrieb sind, Herausforderungen zu meistern, sind meist auch starke Führungskräfte im Spiel. Sportteams können in einem Umfeld von Anerkennung und Vertrauen zur Bestform auflaufen. Die richtige Kommunikation, der richtige Spirit, die richtige Motivation zu Höchstleistungen sind nicht nur im Sport relevant. Gelungene Führung erzeugt also nicht Druck, sondern bewirkt einen Sog hin zu eigenverantwortlicher, hochmotivierter Arbeit. Vertrauen



als Basis einer Teamkultur kann mit keiner Excel-Tabelle berechnet werden. Gelingt es einer Führungskraft, das Vertrauen seiner Arbeitnehmer zu gewinnen, kann dies der richtige Treiber zur Excellence sein. Studien bestätigen, dass ein Lob des direkten Vorgesetzten der wichtigste Motivator im Unternehmen ist. Wertschätzung können Menschen nicht selbst erzeugen. Sie sind darauf angewiesen, diese im Kontakt mit anderen zu erfahren. Eine verlässliche Führungskultur der Wertschätzung, die nur aufblühen kann, wenn sie das ganze Unternehmen durchzieht, lebt Service Excellence authentisch vor. Dies schlägt sich in der Bilanz direkt im Pluskonto «Einnahmen Neukunden durch Weiterempfehlung» nieder.

«Gewonnen oder verloren wird zwischen den Ohren»

Die innere Einstellung zur Extrameile ist matchentscheidend. Unsere Überzeugungen und unsere Einstellung diktieren alle übrigen Qualitäten.

- Sie diktieren meine Servicequalität.
- Sie diktieren meine Führungsqualität.
- Sie diktieren meine Beziehungsqualität.
- Sie diktieren meine Leadershipqualität.
- Sie diktieren meine Lernqualität.

Und sie prägen unser Verhalten und Handeln. Gut zu wissen, dass wir selbst bestimmen können, was wir denken und wie wir unser Gegenüber wahrnehmen.

Jede Überzeugung hat auch einen Gefühlszustand. 2/3 unserer Leistung hängt von diesen Emotionen ab, während das emotionale Erleben unsere Arbeitsqualität und Leistungsfähigkeit steuert. Forschungsergebnisse von David McClelland zeigen, dass die Geschäftsberichte von Managern mit einem bestimmten Mass an emotionaler Intelligenz die jährlichen Umsatzziele um 20 Prozent übertrafen.

Service Excellence lässt sich nur durch kontinuierliches gemeinsames Üben und durch Reflexion erreichen und aufrechterhalten.

Besuchen Sie Tages-Workshops zu diesen Themen:

- **Passion to lead 1**
Werte im Fokus
20. März oder 1. Sept. 2015
- **Passion to lead 2**
Mitarbeiterentwicklung im Fokus
19. Juni 2015
- **Passion to lead 3**
Emotionsmanagement im Fokus
24. April 2015

Details und Anmeldung: www.christina-weigl.ch

Hohe Hürden – Ständiges Training

Der persönliche, emotionale Entwicklungsprozess im herausfordernden Business-Alltag ist oft wichtiger als theoretisches Wissen, Zahlenanalysen oder Papiertiger zur Qualitätssicherung. Erfolgreich zu sein bedeutet nämlich nicht nur, Prozesse gnadenlos zu optimieren. Perfekter Service ohne Herz und Leidenschaft kann arrogant wirken. Es gilt, die Menschen dahinter zu entdecken. Nicht an den Prozessen feilen, sondern an uns selbst – das erzeugt herzliche Professionalität. Möchten wir nicht alle ganz souverän in genau dieser Liga spielen? Nur zu... jeder, der den Willen aufbringt, sich mit Leidenschaft zu engagieren, kann über sich hinauswachsen. Jeder Spitzensportler weiss: An der Spitze bleibt nur derjenige, der täglich trainiert. Nachhaltige Optimierung von Leistungen ist nicht mit «mehr-härter-schneller», sondern viel effektiver mit Bewusstheit, hoher Aufmerksamkeit, sinnvollem Emotionsmanagement und Spass zu erreichen. Weil Gewinnen Freude macht!

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Finanzdienstleistungen Zug
IFZ

Master/Diploma of Advanced Studies

**MAS/DAS Corporate Finance
MAS/DAS Controlling
DAS Accounting**

Start Lehrgänge: 20. August 2015

Letzte Info-Veranstaltung vor dem Start:

19. Mai 2015, 18.15 Uhr, IFZ, Zug

www.hslu.ch/ifz-weiterbildung, T +41 41 757 67 67, ifz@hslu.ch

FH Zentralschweiz