

Service Excellence Manifest

Die Kunden bestimmen das Ziel

Unsere Kunden sind besser gebildet denn je. Sie sind vernetzt. Was einer weiß, wissen bald viele. Ihre Erwartungen ändern sich. Was heute fantastisch ist, ist morgen nur noch gut. Unsere Kunden bestimmen, was Service Excellence ist. Wir reiten die Welle oder gehen unter.

Loyalität ist ein Geschenk

Loyalität können wir nicht kaufen. Sie entsteht nicht durch Werbegeschenke und auch nicht durch Verträge. Loyalität ist ein Geschenk.

Die Menschen stehen im Mittelpunkt

Jeder Kunde und jeder Mitarbeiter ist einzigartig. Wenn sie sich begegnen beginnt die Magie des herausragenden Service. Mit Herzlichkeit und ohne Maske.

Schöne Worte bringen keine Service Excellence

Unser Verhalten zeigt den Weg, nicht ein Leitbild voll schöner Worte. Die Mitarbeiter schauen ganz genau, was die Chefs machen. Und sie messen uns an unseren Worten.

Service Excellence braucht Selbstbewusstsein

Demut und Buckeln waren gestern. Heute ist Augenhöhe gefragt. Großartiger Service lebt von der Lebenserfahrung der Mitarbeiter. Vom selbstbewussten Umgang mit dem Unbekannten. Vom Spiel mit den Möglichkeiten.

Besonderer Service braucht Freiheit & Standards

Standards schaffen Verlässlichkeit. Service Excellence beginnt, wenn Standards erfüllt sind. Mitarbeiter brauchen Freiheit für eigene Entscheidungen, sonst verkümmert die Service Excellence.

Kundenservice ist keine Abteilung,

sondern eine Einstellung. Alle Mitarbeiter arbeiten für die Kunden, von der Reinigungskraft zum CEO. Lassen Sie auch alle mit den Kunden sprechen – am Telefon, auf Twitter oder auf Facebook. Ohne Maulkorb im Vertrauen auf den gesunden Menschenverstand.

Technologie ist nur ein Werkzeug

Service lebt vom herzlichen Miteinander. Technologie ist ein Hilfsmittel, keine Lösung. Wenn die Technik funktioniert, beginnt Service Excellence erst.

Nicht alles ist messbar

Herausragender Service zeigt sich auch in den Kennzahlen. Doch Service Excellence ist nicht meßbar. Sie zeigt sich in einem Telefonat, das so lange dauert, wie die Kundin es wünscht. In der kreativen Lösung eines Problems. Im Spiel mit den Möglichkeiten, im Unerwarteten.

Es gibt keine Standardlösungen

Kleidung in Einheitsgröße passt niemandem richtig. Sie ist zu eng oder zu weit, zu kurz oder zu lang. Selten richtig. Ebenso ist es mit dem Service. Service Excellence lebt davon, dass jeder Kunde die Lösung bekommt, die zu ihm passt.

Es geht nicht nur um Probleme

Mit exzellentem Service lösen wir die Probleme unserer Kunden. Wir machen aber auch ihr Leben einfacher und schöner. Wir bringen Sie zum Lächeln. Exzellenter Service beginnt, bevor Probleme auftauchen. Und endet nicht mit der Lösung.

Wir sind nie am Ziel

Service Excellence erreichen wir nie. Doch wir können immer besser werden. Wer aufhört, danach zu streben, wird bald schlechter. Veränderung ist die einzige Konstante.