

FOTOPROTOKOLL

“Fit in Kundenorientierung...
...so geht Service heute!”

24./25. Mai 2022
Stadtwerke Bernau





„Fit in Kundenorientierung
... so geht Service heute“

mit:
Nathalie Demski
ND Consult



- ▶ Mein Name und Aufgabenbereich bei den Stadtwerken Bernau ist...
- ▶ Eine persönliche Stärke von mir im Kundenkontakt ist...
- ▶ Exzellenter Service bedeutet für mich ...
- ▶ Mein Traumberuf als Kind ...
- ▶ Heute geht es mir...



Unsere Themen...

- * Kompetenzen + Rollen des Service-Profis
 - * Grundlagen der Kommunikationspsychologie
 - * Kundenorientierung in der eigenen Praxis und „Fremdgehen“ in anderen Branchen
 - * Werkzeuge für aktive kundenorientierte Gesprächsführung
 - * Umgang mit emotional aufgeladenen Kunden
- ⇒ Sensibilisierung für das eigene Verhalten
Ausprobieren + kollegiales Feedback

MOTTO: „Miteinander... Füreinander...
...Voneinander... Mit Spaß! 😊“

Mit den Augen / Ohren des Kunden des Stadtwerke Bernau...



Elemente der Kundenorientierung...

Kundenbedürfnisse

Kunden-
bindung



Kunden-
zufriedenheit

Kundenbegeisterung

Aufbau-/Ablauforganisation

Change-
management
'Agilität'



Service Level
Agreements
(SLA's)

Kunden-/Lieferanten
Beziehung (KLB)

Qualifikationsmanagement

Service-
kompetenz



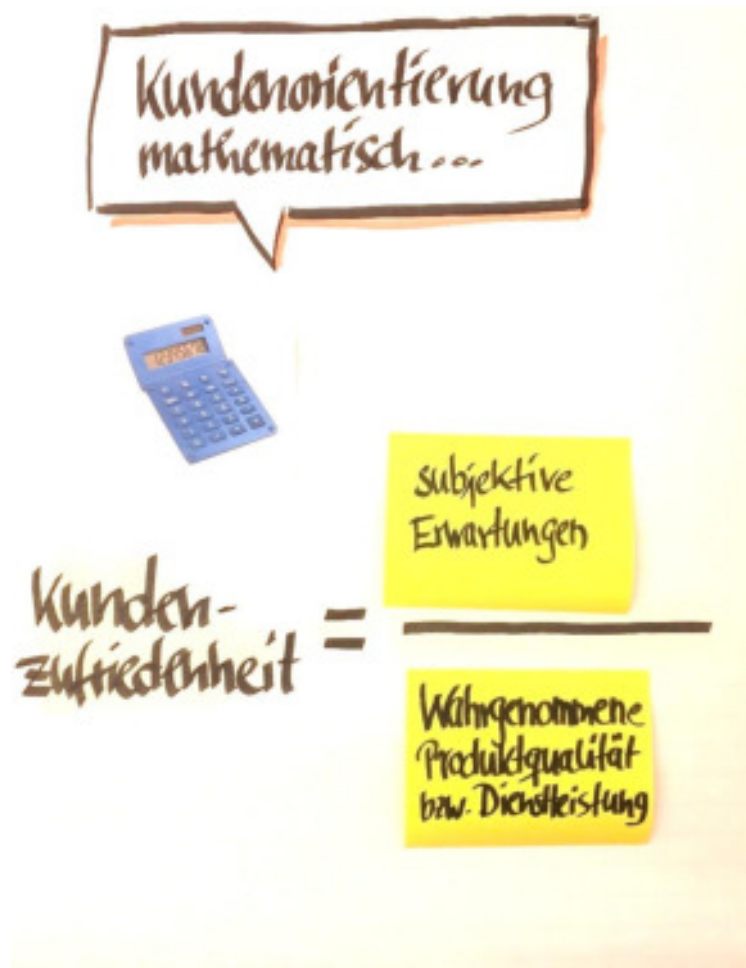
Problemlösungs-
kompetenz

Service-u. Rollenverständnis

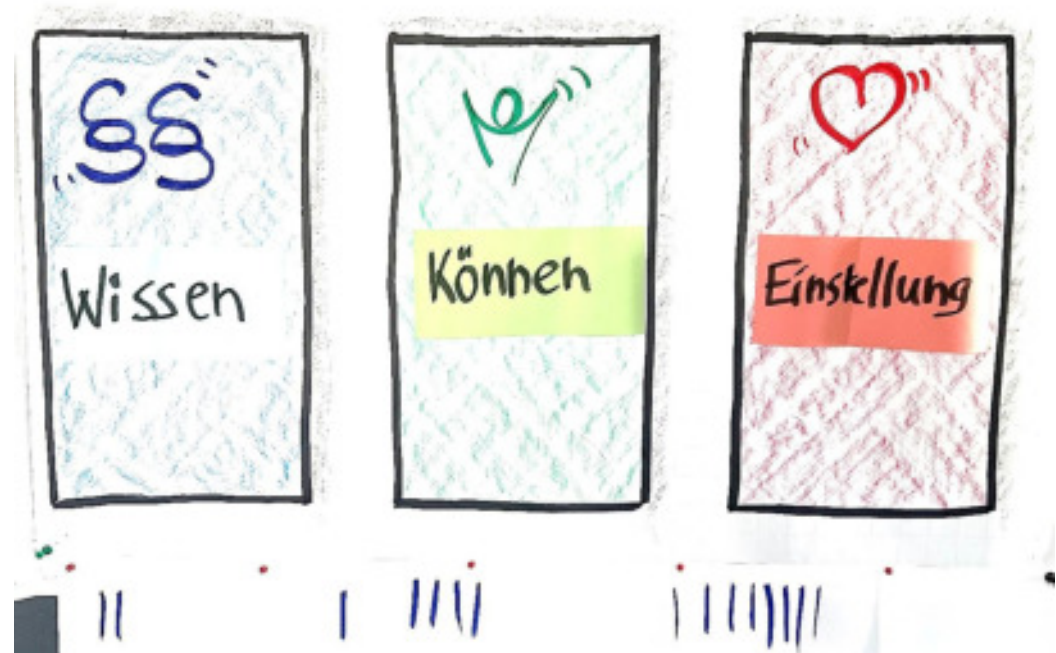
SERVICE...

„... ist die Gesamtheit aller nach innen und aussen gerichteten Unternehmensleistungen mit dem Ziel, Kunden zu gewinnen, zu binden und zu begeistern.“



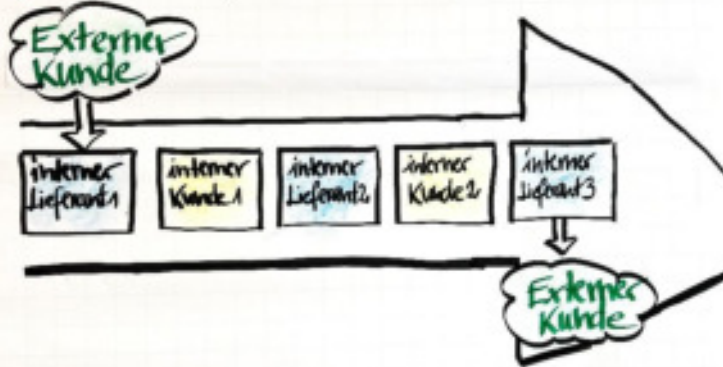


3 Kompetenz - Säulen



Rollen der internen Kundenorientierung

⇒ Sequenzintegrierte Beziehung



- ... enklung der Geschäftsprozesse
- ... miteinander verknüpfte Leistungen in der Wertschöpfungskette
- ... z.B. Entwicklung eines neuen Produktes, Bearbeitung einer Kundenanfrage, Abwicklung eines Kundenauftrages

Interne Kundenorientierung

... gilt als Voraussetzung für die Ausrichtung des Unternehmens am externen Kunden.

... Kundenzufriedenheit wird somit zum zentralen Kriterium für die internen Prozesse eines Unternehmens.

Diese bilden ein komplexes Netzwerk aus internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen. (KLB)





Wirkung & Glaubwürdigkeit

Persönlich

KÖRPER SPRACHE

Mimik, Gestik
Kleidung, Blickkontakt,
Geruch

~55%

WIE

Stimme, Lage
Ausdrucksweise
Wortwahl, Verständlichkeit
Fragen, Wiederholungen, Dialekt/Akzent
Lautstärke, Tempo

~38%

WAS

Inhalt

~7%



WIE ~88%

WAS ~12%



Servicekompetenz Gesprächsführung ...

Jury Kundenorientierung
... bei 'Gamping International'

- freundliche Begrüßung
+ eigene Vorstellung
- Zusammenfassung am Ende
- Namentliches Ansprechen
- Ausreden lassen
- Anliegen schildern lassen
- Notizen + Zuhören
- deutlich sprechen
- volle Aufmerksamkeit

Wie Kundenorientiert finde
ich das Gesprächsverhalten
des Mitarbeiters?

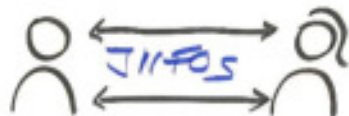


Kommunikations- psychologie ...

Service-Kompetenz

=

Kommunikationskompetenz



Sachliche
Ebene

Zahlen
Daten
Fakten

→ Datum

→ Name ...

unbewusst
Ebene

EMOTIONEN

→ Neugier
→ Ablehnung

bewusst
Ebene

RHETORIK

→ Techniken
→ Begrüßung

Kommunikation ... Wirkung ... nicht Absicht ...

Rhetorik ... Absicht ... bestimmte Wirkung ...

Der ideale Gesprächsverlauf

Begrüßung

1. Inbound:
1. Begrüßung
 2. Stadtwerke Bernau
 3. Eigener Name

- Outbound:
1. Begrüßung + Name
 2. Eigener Name
 3. SW Bernau

Situationklärung

2. → Frage-Techniken
→ Aktives Zuhören

(Lösungs-) Präsentation

3. → Vorschlag
→ Erklärung
→ Infos
- ⇒ Nutzen-Argumentation

Gesprächsabschluss

4. 1) Kurze Zusammenfassung
+ Weiteres
2) Vorgehen
- 3) Abschlussfrage (gesch. Frage)
4) Verabschiedung

Fragetechniken

Offene Fragen (W-Fragen)

→ Komplexe Infos → Dialog
herstellen

Wem/was/wann/wie/
Wo/welche/s/v/a/m/wann?
warum, wodurch...
Wieso/Weshalb/Woran

Was ist der Grund...
Wie kam es dazu...
Was genau ist passiert...
Was hat Dich daran gehindert...

Geschlossene Fragen JA/NEIN

- Kontrollfrage - Absicherungsfrage

Alternativ-Fragen

- Entscheidungshilfe

... das ... oder ... das

Wer fragt,
führt + lenkt



PROFFICE

Überzeugungskraft mit MONA



▶ Motivierende
Nutzen-
Argumentation

▶ 2-Satz
Lady

1. z.B. Herr / Frau
Mein Vorschlag ist ...
Sie haben die Möglichkeit ...

2. ... damit Sie ...
... auf der sicheren
Seite sind ...
... der Vorteil für Sie ist ...
... Sie brauchen sich
um nichts kümmern ...

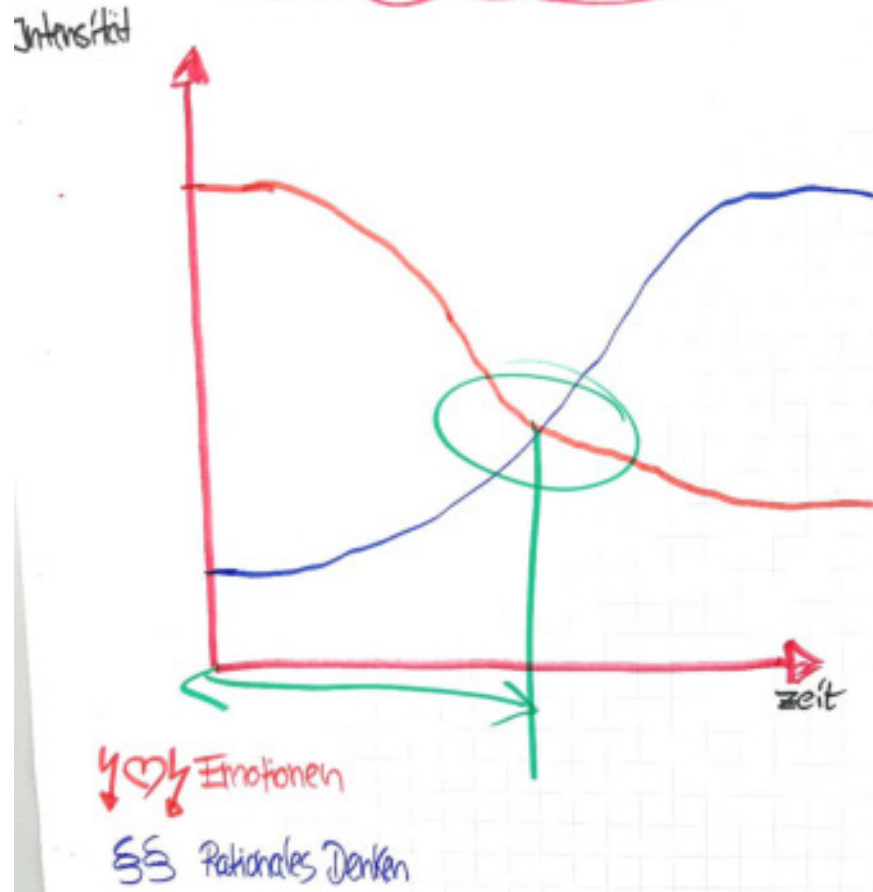


Ankerfrage
z.B.
"Was meinen Sie dazu?"
"Haben Sie hierzu noch
Fragen?"





Neuronics: Gehirn und Verstand bei Unzufriedenheit

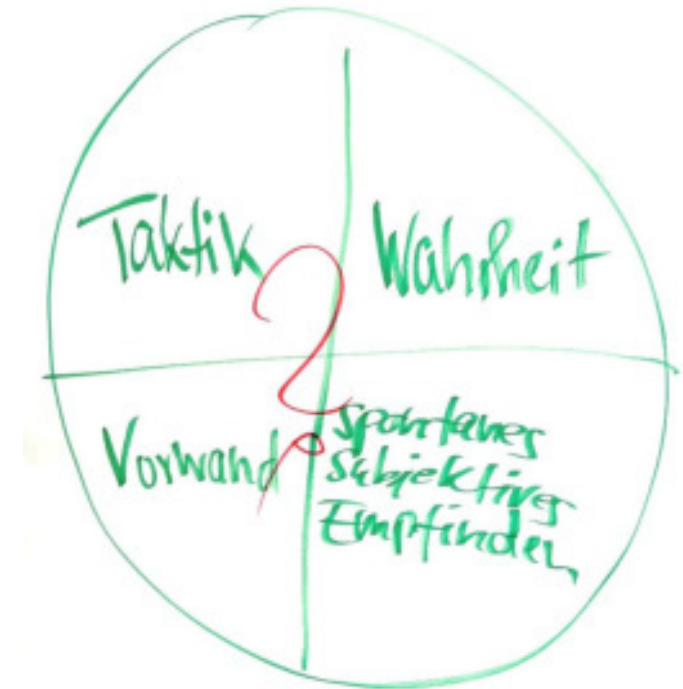
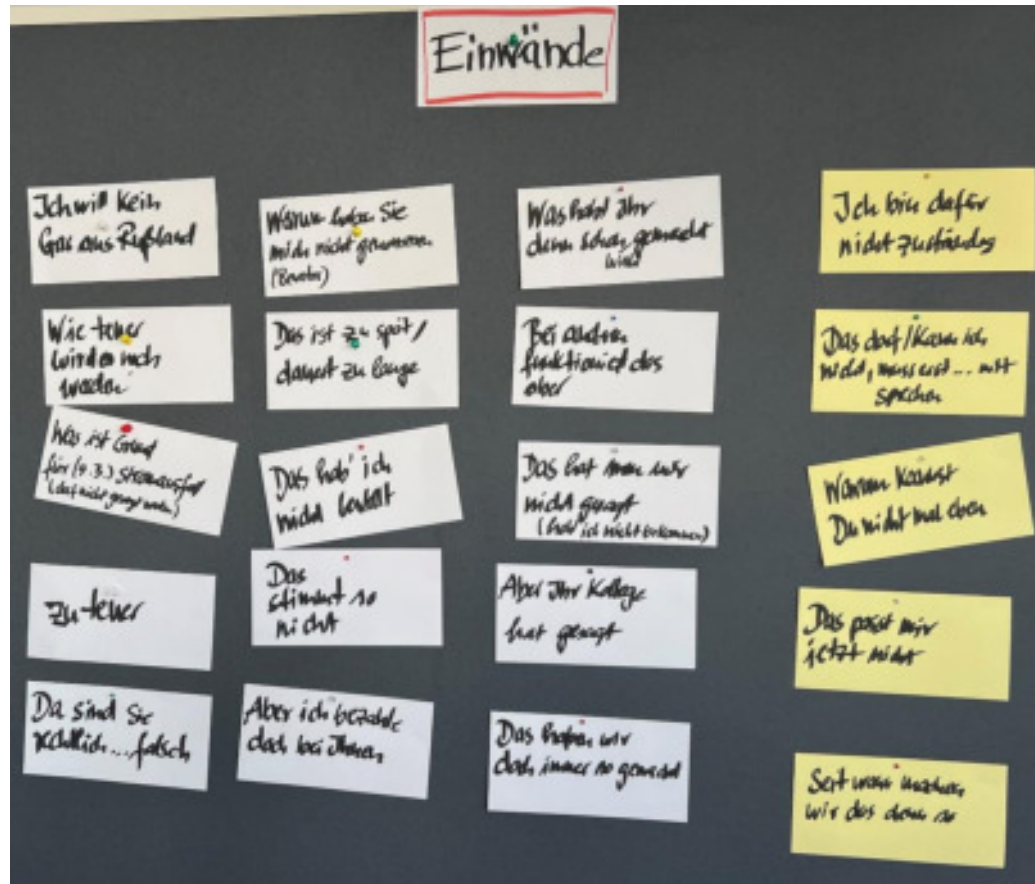


Reiz- und
Negativformulierungen ...

Konjunktive
(hätte, könnte, müsste, würde...)

Ja, aber ..

Haben wir schon immer so gemacht



Wollen wir gemeinsam schauen wie wir das gelöst bekommen?

Für den „guten Draht“ ...Unsere Goldenen Regeln!

„Saubere
Visitenkarte“
Begrüßung

Ausreden
lassen

Namentliches
Ansprechen

Aktives
Zuhören

Fragen
statt
Sagen
Aktive
Gesprächs-
führung

Nutzen
formulieren
(NAND)

LAVs
"♡"

Service No-Go's

Karte Schütten

→ „Geben Sie mir erst mal
die Antragsnummer!“

Persönlich nehmen

→ „Dafür kann ich
doch nichts“

„Nest beschmutzen“

→ „Da haben wir
inher Probleme“

Anzweifeln

→ „Das habe ich ja
noch nie gehört...
kann gar nicht sein...“

Benutzen wollen

→ „Nun benutzen Sie sich,
doch erst mal... ich hab'
Sie ja verkauft!“

Belehren

→ „Ihre Angaben müssen
Sie schon richtig machen“

„Ja, aber...“

→ „Das kann ich verstehen,
aber Sie müssen...“

Schuld abweisen

→ „Das ist aber die
Schuld von...“

Abweisen

→ „Dafür ist aber
...zuständig!“

Rechtfertigen

→ „Bei uns muss halt
auch geparkt werden“

Besonderheiten der E-Mail...

Höchste
Fehlerrate

Junges
Medium

DIN 5008

Dialog-
orientierung

Empfänger-
Nähe

Tempo

Technische
Besonderheiten



Email-Kommunikation

Einstimmung

Sympathieeffekt
„Ja“ zum Dialog

Beheft
„1. Satz“



Botschaft

- 1.) Motiv:
Warum schreibe
ich?
- 2.) Ausgangslage
IST
- 3.) Ausführung
Auswirkung
- 4.) Forderung:
Was möchtest du
hörtet an?
- 5.) Forderung
SOLL

Lesefreundlich
dialogorientiert
fehlerfrei
Wortwahl
verständlich
zeitgemäße
Schreibweise

Abschluss

Letzter Eindruck
→ Positive Erinnerung
an Kontakt + Unternehmen



Formulierungsbeispiele:

► Begrüßung

Guten Tag
Hallo Herr Müller,
Lieber

► „1. Satz“

Besten Dank für Ihre
Nachricht.
Bitte entschuldigen Sie
unser Versehen.

► „Letzter Satz“

Ich freue mich auf Ihre
Antwort,
Vielen Dank für Ihre
Unterstützung.
Für Ihre Fragen bin ich
gern erreichbar.

► Verabschiedung

Viele
Freundliche Grüße
Beste

nach Krottorf
aus Salzgitter



Sie sind der Anfang
Deiner Taten. ☺



FSHWHH

Vielen Dank für Euer
Engagement und Eure
Mitarbeit!



Nathalie

