

FOTOPROTOKOLL

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

08./09 Juni 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...



Elemente der Kundenorientierung...

Kundenbedürfnisse

Kunden-
bindung



Kunden-
zufriedenheit

Kundenbegeisterung

Aufbau-/Ablauforganisation

Change-
management
'Agilität'



Service Level
Agreements
(SLA's)

Qualitätsmanagement

Kunden-/Lieferanten
Beziehung (KLB)

Service-
kompetenz

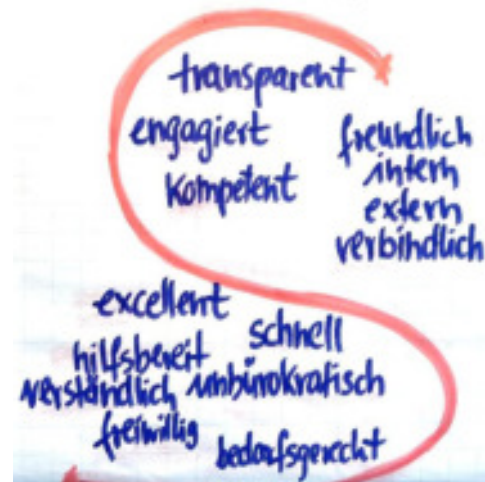


Problemlösungs-
kompetenz

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.“



Kundenorientierung
mathematisch...



$$\text{Kunden-} \\ \text{Zufriedenheit} = \frac{\text{Wahrgenommene} \\ \text{Produktqualität} \\ \text{bzw. Dienstleistung}}{\text{subjektive} \\ \text{Erwartungen}}$$

3 Kompetenz-Säulen

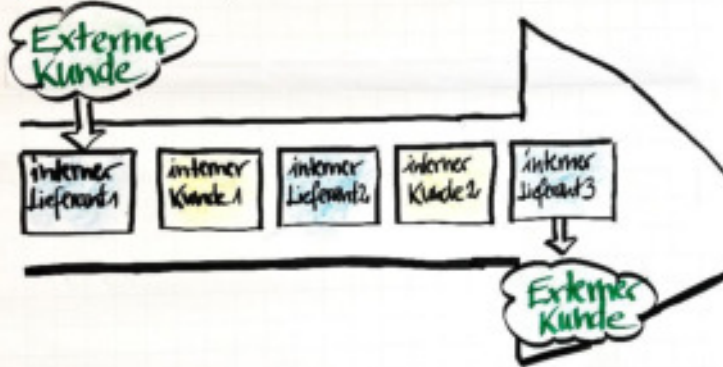
“§§”
Wissen

“✓”
Können

“♥”
Einstellung

Rollen der internen Kundenorientierung

⇒ Sequenzintegrierte Beziehung



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

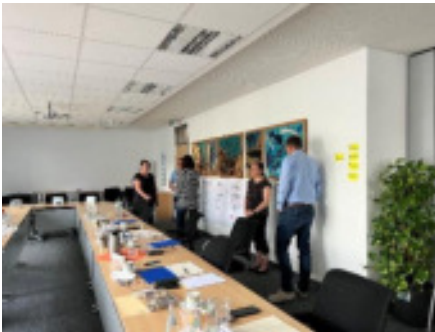
Interne Kundenorientierung

... 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

Presidenz

* Körpersprache ~ 55%

Mimik, Gestik
Haltung, Kleidung,
Sprache, Blickkontakt

* WIE ~ 38%

Ausdruck, Betonung
Tonlage, Lautstärke,
Sprechtempo, Absatz,
Dialekt, Pausen, Füllwörter

* WAS ~ 7%

Inhalt

 Telefon

WIE ~ 88%

WAS ~ 12%

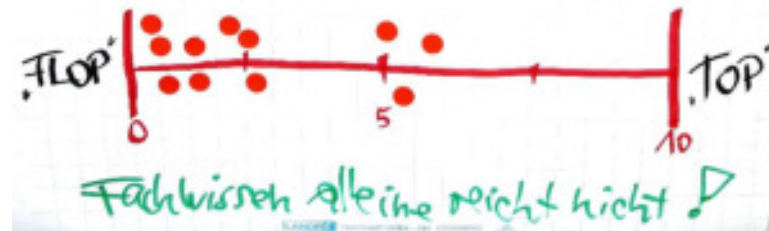


Begrüßung (verbindlich,
'erleuchtet')
Verständlichkeit
(laut + deutlich,
gut hörbar)
Freundlichkeit
Hörbare Elemente
(Sicherungen)

Servicekompetenz Gesprächsführung

Jury der Kundenorientierung
bei 'Camping Internationale'

Wie kundenorientiert finde ich
das Gesprächsverhalten
des Mitarbeiters?



Kommunikationspsychologie

Servicekompetenz = kommunikative Kompetenz



Sachliche Ebene

Zahlen
Daten
Fakten

→ Kd. Gr.
→ ... Name, Datum
→ ... Zahlenstand

Bewusste Ebene

Rhetorik

→ Sprache
→ Formulierung

Unbewusste Ebene

Emotionen

→ Interesse, Neugier
→ Ablehnung

Kommunikation ⇒ Wirkung (nicht Absicht)

Rhetorik ... ⇒ bewusste Absicht ...
bestimmte Wirkung!

Der ideale Gesprächsverlauf

Begrüßung

1.)

inbound:

- 1.) Tagesgruß
- 2.) „SW Bernau“
- 3.) Eigene Name

outbound:

- 1.) Tagesgruß ^{Name} ^{2-3x}
- 2.) Eigener Name
- 3.) „SW Bernau“

Situationsklärung

2.)

- Aktive Zuhören
- Fragetechnik

(Lösungs-) Präsentation

3.)

- Info, Erklärung, Vorreiter
- Überzeugungskraft

Gesprächsschluss

4.)

- 1.) kurze Zus.-Frage
- 2.) Vorgehen
- 3.) Abschlussfrage (gehe)
- 4.) Abschiedsgruß

Frage-Techniken

Geschlossene: JA/NEIN
Frage → Kontrollfrage → Absicherung

Offene Fragen: W-Fragen
→ Komplexe Infos → Dialog herstellen
Wie, was, wo, wann, wer, wohin, woher, wie viel/e
welche /s /r /n /m /wessen, wenn, wenn
Wieso / weshalb / wann → Aus welchem Grund /
Was ist der Grund
Was genau ist passiert...
Was hat Sie dazu veranlasst
Wie kam es dazu...
Was hat Sie darin gehindert..

Alternativ-Fragen: Entscheidungshilfe
„Das... oder... das?“

Wer fragt, führt + lenkt!



Überzeugungskraft mit MONA



▶ Motivierende
Nutzen-
Argumentation

▶ 2-Satz
Lady

1.

z.B. Herr / Frau
Mein Vorschlag ist...

Sie haben die Möglichkeit...

...damit Sie ...

...der Vorteil für Sie ist...

2.

...auf der sicheren
Seite sind...

...Sie brauchen sich
um nichts kümmern...



Ankerfrage

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





Wenn Sie bei uns einen Vertrag abschließen, haben Sie den Vorteil, Fragen direkt im Kundenzentrum persönlich klären zu können.

~~Wie ist das für Sie?~~
Wie wichtig ist das für Sie?

Wenn Sie bei uns Kunde werden, haben Sie den Vorteil, von unseren guten Produkten zu profitieren. Haben Sie hierzu noch weitere Fragen?

Frau Müller, mein Vorschlag ist Sie nutzen unser KundenCenter zum Vertragsschluss. Dadurch sparen Sie sich unnötige Wartezeiten am Telefon. Wäre das etwas für Sie?

Herr Meier, Sie haben bei uns die Möglichkeit unser Onlineportal zu nutzen. Das gibt Ihnen ^{die} Flexibilität auch außerhalb unserer Geschäftszeiten mit uns in Kontakt zu treten. Was sagen Sie dazu?

- 1) Hallo Frau Müller, Sie haben die Möglichkeit Kunde bei uns, den SWB, zu werden. Dadurch erhalten Sie einen direkten und kompetenten Ansprechpartner vor Ort. Möchten Sie diese und weitere Vorteile für sich nutzen?
- 2) Einen schönen guten Tag Herr Becker, ich möchte Sie einladen ~~to~~ die Vorteile der SWB zu nutzen. Dadurch gewinnen Sie direkten und unkomplizierten Kontakt zu uns. Wäre das was für Sie?

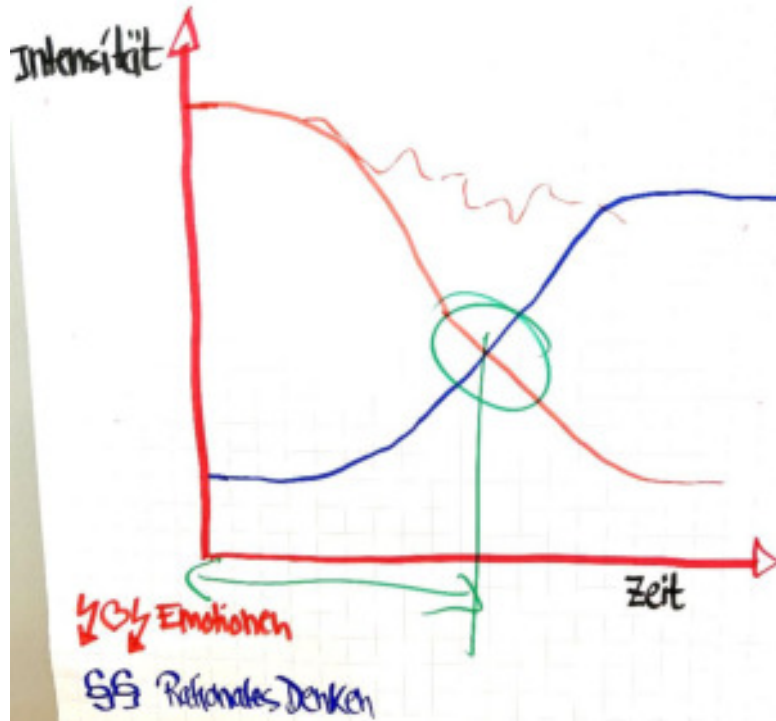
1. Frau Schwarz, mein Vorschlag ist, dass Sie zusätzlich zu Ihrem bestehenden Stromvertrag einen Gassondervertrag abschließen, damit Sie den Bonus von 0,25 Cent/kWh in Ihrer Rechnung gut geschrieben bekommen. Wie klingt das für Sie?

2. Herr Schmidt, Sie haben die Möglichkeit ein Teil unseres Teams zu werden, damit Sie neben einer spannenden Tätigkeit auch von unseren ~~BGM~~ BGM, einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung und individuellen Weiterentwicklung profitieren können. Was meinen Sie dazu?





Neuronics: Gehirn und Verstand bei Unzufriedenheit



Reiz- und Negativformulierungen...

② Würde ^s
"Voll, könnte, müsste..." Konjunktive

"Wie war Ihr Name..." Sagen Sie mir blle
ist
→ ... akustisch nicht richtig verstanden...
... spreche ich Ihren Namen richtig aus...
"wie spricht sich..."

"Ja, ABER..." → "Unabhängig davon..."
"Gleichzeitig..."
"Und... also..."
→ neuer Satz

③

Lob

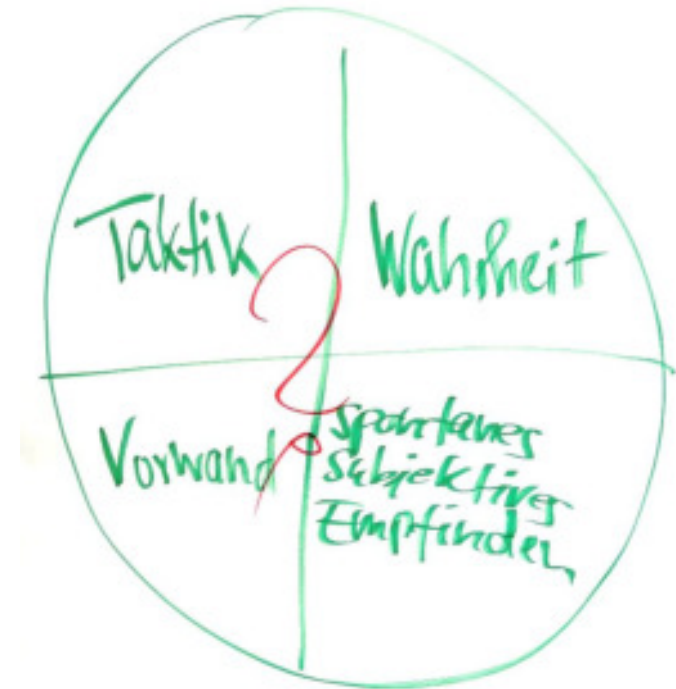
Anerkennung

Verständnis

"Ich verstehe"

"Bitte / Danke"

"Gut, dass Sie das ansprechen..."







Das ist viel zu
kompliziert

Ich gebe Ihnen Recht, dass
es ein sehr komplexer Vorgang
ist. Unabhängig davon schlage ich
Ihnen ~~folgende Lösung vor~~.

Frau Müller vor, den Sach-
verhalt in einem persönlichen
Termin am KC zu erörtern.
Wie klingt das für Sie?

Sie wollen das,
was mein Geld

Es tut mir leid, dass es den
Eindruck / Eindruck / Eindruck
erweckt.

Genau aus diesem Grund schlage
ich Ihnen vor, dass wir gemeinsam
einen Tarifvergleich durchführen.
Was halten Sie davon?

Das haben wir
immer so gemacht

Ich verstehe, dass Sie ungern von gewohntem
Vorgehen
Verhalten abweichen möchten. Mal angenommen, ich
zeige Ihnen einen Weg, wie man mit weniger Aufwand
zum gleichen Ziel kommt. Was halten Sie davon?

Das wird rechtliche
folgen für Sie haben,

Ich finde es gut, wenn Sie den Sachverhalt rechtlich
prüfen lassen. Wir sind bestrebt, unsere Regel-
werke rechtsicher und auf dem aktuellen Stand
zu halten. Wenn Sie diesbezüglich Hinweise für uns
haben, werden wir das prüfen. Das ist doch
auch in Ihrem Sinn. Oder?

Aber Ihr Kollege
hat gesagt.

Es tut mir leid, dass es dazu einem Missverständnis gekommen
ist.
Mein Vorschlag ist, dass ich mit
Ihnen jetzt eine Lösung finden werde.
Was halten Sie davon?

Sie sind
Azubi?

Ich verstehe, dass Sie eine kompetente
Antwort benötigen. Genau aus diesem
Grund möchte ich Ihnen weiterhelfen.
Bitte stellen Sie mir Ihre Frage.

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

„Saubere
Visitenkarte“
Begrüßung

Ausreden
lassen

Namentliches
Ansprechen

Aktives
Zuhören

Fragen
statt
Sagen
Aktive
Gesprächs-
führung

Nutzen
formulieren
(NONA)

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 verstanden!“

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



Vielen Dank für Euer
Engagement und Eure
Mitarbeit!



Nathalie

