



Vielen Produkten kann man die Qualität geradezu ansehen. Ein Blick auf das heutige Titelfoto genügt und schon sehen Sie, welches Produkt hochwertiger ist. Genau das ist bei Dienstleistungen oft nicht so leicht möglich – und vielen Dienstleistern gelingt das Veredeln nicht gerade gut ...

Möglich und gefährdet zugleich

Julia trainiert im Fitnesscenter, mit Personal Trainer. Am Ende des Trainings bietet dieses Fitnesscenter den Kunden an, dass Sie sich in einem Ruheraum auf Wärmekissen ausruhen: eine tolle Sache?

Nach dem ersten Training wird die Ruhezeit zum wahren Verwöhn-Erlebnis. «Stimmt die Temperatur so? Liegt das Kopfkissen gut? Möchtest Du Musik hören? Soll ich das Licht etwas dimmen?» Julias Füße werden sogar noch in eine warme Decke eingewickelt. Was für eine Entspannung. Natürlich freut sie sich nach dem zweiten Training bereits auf's Ausruhen. An diesem Tag trainiert sie mit einer anderen Trainerin und siehe da – es geht auch anders. Kaum hat sie sich auf die Wärmekissen gelegt, reicht die Trainerin ihr eine Decke, wünscht «noch einen schönen Tag», verlässt den Raum und schaltet das Licht aus. Alles dunkel!

Die Aufgabe für Führungskräfte ist somit klar: Besprechen und festhalten, wie eine Leistung erbracht wird. Diese Informationen teilen und sicherstellen, dass sie verstanden und geübt werden. Weil es eben ganz und gar nicht egal ist, WIE ...

- Kunden am Telefon bedient werden.
- potenzielle Kunden durch ein Seminarhotel geführt werden.
- Patienten in einem Spital begrüsst und informiert werden.
- eine Fluggesellschaft zu Wartezeiten informiert.
- ein Auto für eine Probefahrt bereitgestellt wird.
- Mitarbeiter am Messestand auf potenzielle Kunden zugehen.

Oft fragen sich Führungskräfte ja, was sie ausser Pendenzen, Problemen und Projekten an Teammeetings thematisieren können. Sprechen Sie doch genau das mal wieder an, mit etwas Zeit. Welches Potenzial Sie ohne grossen Aufwand ausschöpfen können, im Sinne einer tollen Dienstleistungsqualität.

Herzliche Grüsse – ich wünsche Ihnen ein schönes Winterwochenende.

Jörg Neumann

joerg@nzp.ch