

Grundlagen des Service

Klärung des Begriffes „Service“

- Alle Aktivitäten die keinen direkten Verkaufshintergrund haben
- Bedienung, Kundendienst und Kundenbetreuung
- Jemanden etwas Gutes tun bzw. ihn gut zu bedienen
- Der englische Wortschatz unterscheidet
 - „customer“ (*Käufer eines Produktes*) und
 - „client“ (*Käufer einer Dienstleistung*)

Die „Service-Situation“

Die aktuelle Situation auf dem Markt

1. Die Produkte werden immer **vergleichbarer** und damit auch **austauschbarer**
2. Die **optimale Kundenbetreuung** entwickelt sich daher immer mehr zum echten Wettbewerbsvorteil
3. Die **Hardware** (Ausstattung, usw.) bildet dabei den Grundnutzen für den Kunden
4. Die Mitarbeiter, das Team, der Geist und Stil Ihres Unternehmens, als sogenannte **„Software“**, machen den Unterschied

Von der Qualität der „Software“ hängt es daher immer stärker ab, ob Ihr Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil oder Wettbewerbsnachteil hat!!

Warum guter Service und gute Dienstleistung?

Neue Kunden zu gewinnen ist **fünfmal teurer**, als bestehende Kunden zu halten.

Sehr zufriedene Kunden kaufen mit einer **dreimal** so hohen Wahrscheinlichkeit wie zufriedene Kunden wieder ein.

Sehr zufriedene Kunden sind mit fast **100%iger** Wahrscheinlichkeit Aktivreferenzen.

95% der verärgerten Kunden bleiben dem Unternehmen treu, wenn das Problem innerhalb von 5 Tagen gelöst wird.

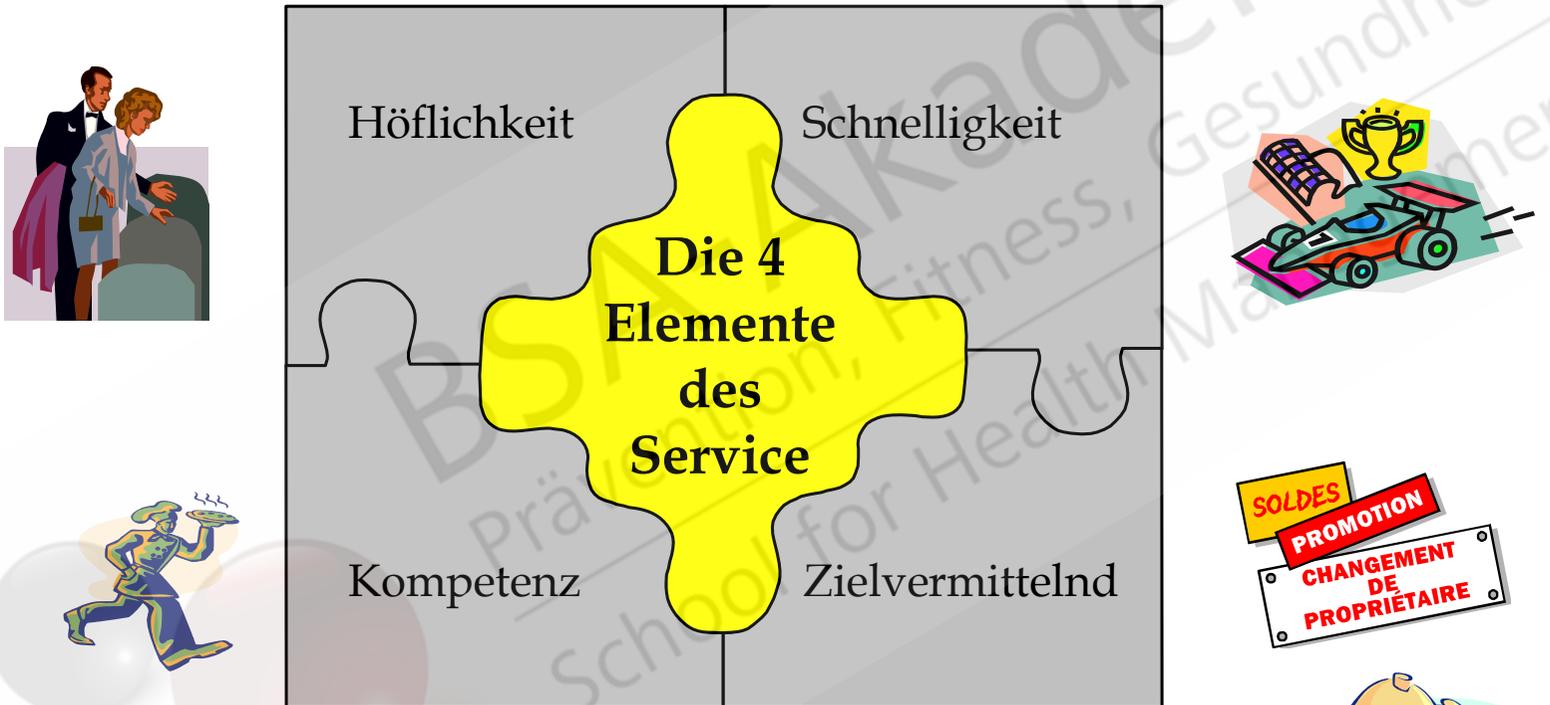
Warum guter Service und gute Dienstleistung?

75% aller Kunden wechseln wegen mangelnder Servicequalität zum Wettbewerber, nur **25%** wegen schlechter Produktqualität oder hoher Preise.

Nur eine Minderheit der unzufriedenen Kunden beschwert sich, der Rest wechselt still und leise zur Konkurrenz.

Unzufriedene Beschwerdeführer sprechen oft mit **mehr als zehn** Personen über ihre negativen Erfahrungen.

Die vier Basiselemente des Services und der Dienstleistung sind:



und dazu

Absolute Zuverlässigkeit in allen 4 Bereichen!!