

## 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?

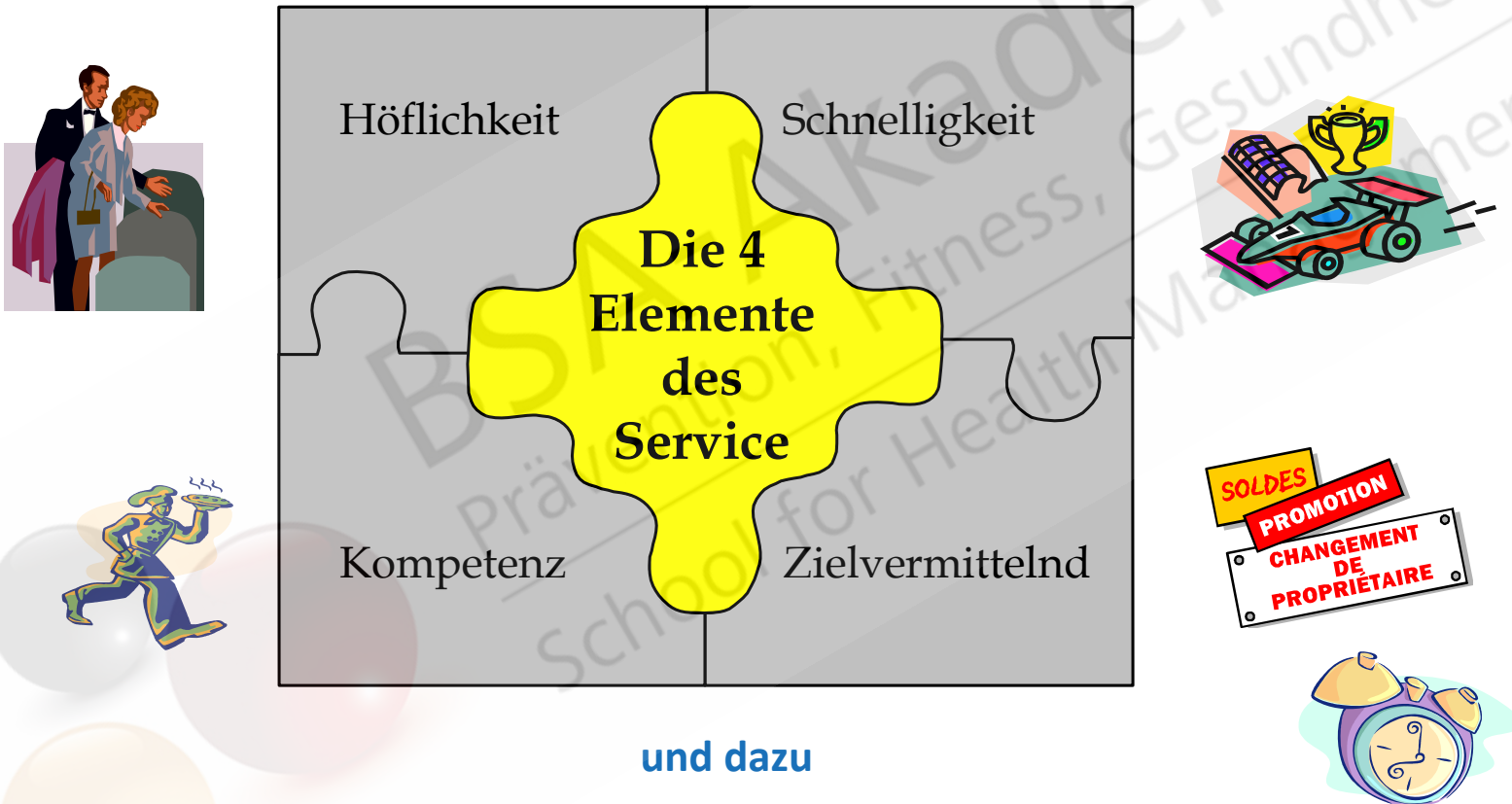
---

**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:



**Absolute Zuverlässigkeit in allen 4 Bereichen!!**