

sabinehübner NACHLESE



## Quality Austria Forum

22.03.2023

Salzburg

[WWW.SABINEHUEBNER.DE](http://WWW.SABINEHUEBNER.DE)  
[WWW.FORWARDSERVICE.DE](http://WWW.FORWARDSERVICE.DE)

# Vorwort Potenzial Service



„Kundenbegeisterung“ ist meine Leidenschaft und für diese Leidenschaft trete ich gemeinsam mit meinem Team von forwardservice jeden Tag aufs Neue an. Es ist unser Anspruch, die Service-Welt jeden Tag ein wenig besser zu machen. Und dafür brauchen wir Sie!

Wenn Service gelingt, ist er viel mehr als ein Sahnehäubchen. Richtig verstanden und gelebt ist Service, persönlicher Erfolgstreiber, unternehmerischer Resilienzfaktor und Umsatzbooster – intern wie extern.

*Ihre Sabine Hübner*

... und das forwardservice-Team

## „Servicekultur neu gedacht“

**04\_SERVICE-KULTUR im digitalen Zeitalter**

04\_Service - eine Herzenssache mit harter Auswirkung

05\_Erfolg via Digitalisierung / Servicehelden überwinden Grenzen

06\_Der übersehene IT-Booster: Kultur!

07\_Die gelebte Service-Kultur

**09\_Bücher**

10\_Sabine Hübner und forward-service

11\_welearning

12\_Boost Training

**13\_Service Coach Ausbildung**

# SERVICE ALS HALTUNG



## SERVICE-KULTUR im digitalen Zeitalter.

Service ist ein schillernder oder, was den Kern wohl eher trifft, strapazierter Begriff: von Self-Service über Wartungsservice, Luxus-Service, Service-Wartepunkt bis hin zu Wortkreationen wie „Fäkalien-Service“ begegnen uns die vielfältigsten Interpretationen.

## SERVICE - EINE HERZENSSACHE MIT HARTER AUSWIRKUNG

Was ist also Service? Und was ist das Besondere an Service? Service ist wie darstellende Kunst: Er ist nicht materiell, er ist immer wieder einmalig, er entsteht im Zusammenspiel mit dem Kunden, er wird individuell völlig unterschiedlich wahrgenommen, und er lebt via Kommunikation. Einen Fehler kann man nicht einfach „reparieren“ und ungeschehen machen. So hinterlässt ein Mitarbeitender, der den Kunden mit falschem Namen anspricht, einen faden Beigeschmack. Wenn sich die Reparatur der hochwertigen Tasche wochenlang hinzieht, vergeht einem die Freude an der schönsten Tasche, und ohne Herzlichkeit am Empfang ist auch eine prachtvolle Lobby wenig wert. Ein schlechter Servicefilm lässt sich nicht einfach zurückspulen und noch mal mit einem anderen Drehbuch neu starten. Herausragender Service ist idealerweise schon im ersten Anlauf perfekt. Das allein hat Service schon immer zu einer besonderen Herausforderung gemacht. Jetzt kommen weitere Herausforderungen dazu. Wir leben in einer Welt, in der sich Unternehmen immer mehr ähneln. Die digitale Welt dringt in die materielle Welt ein. An manchen Stellen entwickelt sich der Kunde mehr zum „User“.

Die Grenze zwischen Produkt und Service löst sich auf. Heißt das nun, dass in der Zukunft kein Raum mehr für persönlichen Service ist? Für Mensch-Momente, die unser Leben reicher machen? Das Gegenteil ist der Fall: Je digitaler unsere Welt wird, desto mehr wird der Anspruch der Menschen an die Qualität der persönlichen Begegnung nicht sinken, sondern ansteigen. Wissen und Nähe werden immer wichtiger werden. Individualität spielt mehr denn je eine essenzielle Rolle. Für Unternehmen wird jeder Kontaktpunkt zur Prüfung. Stimmt der Service nicht, äußert die Kundin oder der Kunde seinen Unmut öffentlich kund und schadet dem guten Ruf. Service wird zum größten Differenzierungsmerkmal.

# SERVICE ALS HALTUNG



Nachlese  
Sabine Hübner

## ERFOLG VIA DIGITALISIERUNG

Digitale und persönliche Service-Performance müssen zusammenspielen, und das auf einer gemeinsamen Basis: Haltung. Wer genau im richtigen Moment aus der professionellen Rolle und aus Algorithmen heraustritt, verwandelt sich zum Servicehelden. Heldinnen und Helden überwinden Grenzen: menschliche Grenzen, technische Grenzen. Sie machen etwas möglich, das unmöglich schien. Dafür lieben wir sie.

## SERVICEHELDEN ÜBERWINDEN GRENZEN.

Algorithmen werden wir niemals so lieben wie unsere Servicehelden. Je besser aber die Algorithmen im Hintergrund unsere Servicehelden an der Schnittstelle mit smarten Daten versorgen, desto erstaunlichere Heldentaten können diese vollbringen. Deshalb sage ich: „Servicekultur im digitalen Zeitalter – Digital oder persönlich? Warum oder?!“ Wir leben längst in einer Zeit, in der es das Beste aus beiden Welten braucht.

Service müssen wir heute ganz neu denken. Nicht nur hier digital, dort analog. Sondern beides. Sowohl als auch. Was gar nicht so leicht ist. Würden wir sonst überall an den ach so digitalen Serviceschnittstellen gegen die Wand laufen? „Es – tut – mir – leid – ich – habe – Sie – nicht – verstanden – wiederholen – Sie – Ihre – Eingabe...“ Passiert täglich. Kennen wir alle.

Ja: Apps, Chatbots, Voice-as-UI (Sprache als User-Interface) und andere digitale Schnittstellen verbessern die Servicequalität massiv. Wenn sie denn funktionieren. Wenn's wirklich gut läuft, wird digitaler Service so zu smart Service. Dabei gilt: Je besser das Daten-Management im Hintergrund, desto besser die Schnittstelle, desto besser der Service. Wieder gar nicht so leicht: aus Kundensicht führen Daten viel zu oft statt zur Next-Best-Action (NBA) geradewegs ins Nirwana.

„Wer klug dient,  
dient immer sich  
selbst.“

# SERVICE ALS HALTUNG



## DER ÜBERSEHENE IT-BOOSTER: KULTUR!

Mit den richtigen Daten können Organisationen ihre Interaktionspartner – Kunden, User, Gäste – zwar besser einschätzen als je zuvor. Doch Daten dokumentieren immer nur die Vergangenheit. Sie bieten erst dann einen Mehrwert, wenn sie *zukünftige* Notwendigkeiten, Wünsche und Bedürfnisse antizipieren helfen. Und wenn sie so angelegt sind, dass niemand die gleichen Daten doppelt, dreifach, fünffach eingeben muss. Allein das kann für alle Beteiligten so viel Arbeit sparen – und so viel Freiraum schaffen für sinnvolle Interaktion: Fragen beantworten, Prozesse klären, neue Perspektiven öffnen.

Was oft übersehen wird: Es sind nicht nur die Daten, nicht nur die IT-Infrastruktur, die Freiraum schaffen. Es ist auch die Organisationskultur: Offenheit und Empathie, Flexibilität und die Lust auf Neues bestimmen die Begegnungsqualität zwischen Mitarbeitenden untereinander und an der Kundenschnittstelle. *Und* sie bestimmen die Art und Weise, wie Mitarbeitende mit ihrer technischen Infrastruktur umgehen. Wie sie mit IT-Systemen arbeiten, wie sie Daten verknüpfen und nutzen.

Das ist der Grund, warum Organisationen Coaching doppelt denken sollten: Auf der einen Seite brauchen sie *Digital Coaches*, die Prozesse schnell digital übersetzen und Beschäftigte schulen. Und sie brauchen *Service Coaches*, die Organisationen bei der Entwicklung einer innovationsfreundlichen, problemlösungsorientierten und kundenzentrierten Kultur unterstützen. So wachsen Teams heran, in denen *alle* –Fachangestellte, Führungskräfte, IT-Nerds – ihre Kunden genauso lieben wie ihre Daten. In denen *alle* präzise sind, schnell, professionell *und* offen, humorvoll, empathisch.

Gelingender Service ist immer von Empathie getragen. Er geht unter die Haut. Weil er das Gefühl anspricht. Und damit meine ich nicht: Gefühlsduselei. Ich meine nicht: per Schmeichel-Attacke zu Power Selling. Ich meine: Empathie aus einer echten Haltung heraus. Und Empathie lässt sich lernen!

„Haltung heißt handeln, auch wenn keiner guckt.“

# SERVICE ALS HALTUNG



**„DIE GELEBTE SERVICEKULTUR IST DIE SUMME DER GESCHICHTEN, DIE SICH MENSCHEN ÜBER EIN UNTERNEHMEN ERZÄHLEN.“**

„Kann man Empathie lernen?“, werde ich oft gefragt. Meine Erfahrung aus vielen Projekten ist eindeutig: „JA!“. Die Wissenschaft sieht das übrigens genauso. Natürlich gibt es Menschen, denen Empathie in einem hohen Maße in die Wiege gelegt ist und andere, die sie erst über die Zeit entwickeln. Ganz sachlich betrachtet aber, entsteht eine empathische Handlung in vier Stufen. Wer die vier Stufen der Empathie versteht und umsetzt, kann einen Service anbieten, der unter die Haut geht:

## 1. KONZENTRATION

Was könnte mein Gegenüber brauchen, um sich wohlfühlen? Konzentration ist eine zwingende Voraussetzung für Empathie. Nur wer sich konzentriert, kann das Gefühl für den richtigen Moment – den „Magic Moment“ – finden. Die größten Empathie-Killer sind Tools und Systeme, mit denen Sie sich mehr beschäftigen als mit dem Kunden. Immer wenn wir uns in einer Routine befinden, mangelt es an Konzentration. Daher ist es sinnvoll, Routinebrecher in den Alltag einzubauen.

Tipp: Nutzen Sie einen „Anker“, um aus der Routine zu kommen. Beispiel: Wenn immer die nächste Tür in Ihrer Nähe aufgeht, heben Sie den Kopf. „Tür auf, Kopf hoch!“ Das schafft neue Konzentration.

## 2. WAHRNEHMUNG

Wahrnehmung entsteht aus dem persönlichen Lebensstil und ist Trainingssache. Je mehr Kontraste Sie in Ihrem Leben zulassen, umso vielfältiger entwickelt sich Ihre Wahrnehmung.

Tipp: Seien Sie neugierig! Kümmern Sie sich um Abwechslung und Erlebnisse!

**„Emotionen  
sind die wahren  
Entscheider.“**

# SERVICE ALS HALTUNG



## 3. KREATIVITÄT

Kreativität erblüht aus dem Spirit des Unternehmens. Humor und Offenheit steigern die Ideenvielfalt. Schreiben Sie Geschichten in die Köpfe der Kunden! Voraussetzung dafür sind exzellente Prozesse mit Freiraum für persönliche Begegnungen, für Geschichten, für Perspektivenwechsel und für Empathie.

Tipps: Tauschen Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen Ideen und Geschichten aus. Lassen Sie sich nicht vom Totschlagargument „Zu wenig Zeit“ beeinflussen. Oft ist es nur ein kleiner Satz, der aus einem Moment einen ganz besonderen Moment macht. Oft brauchen wir nur einen Moment, um Menschen dort abzuholen, wo sie stehen.

## 4. MUT ZUR UMSETZUNG

Mut können Sie dann entwickeln, wenn Sie Erfolgserlebnisse und ein positives Kundenfeedback haben sowie die Zuwendung Ihrer Vorgesetzten. Jede positive Resonanz bestärkt einen Menschen über seine Grenzen hinauszugehen. Oft gibt es hochmotivierte Serviceheldinnen und -helden mit einer exzellenten Wahrnehmung. Sie hätten sogar noch eine gute Idee, um dem Kunden eine Freude zu machen. Und oft scheitert die Umsetzung der guten Idee daran, dass sie sich nicht trauen – aus Angst vor Fehlern. Fehler können wir nicht zu 100 % vermeiden. Fehler sind normal! Sie dürfen nur nicht zweimal passieren.

Und nein - die Mitarbeiter der Vorzeige-Unternehmen sind nicht mit dem „Kundenbegeisterungs-Gen“ zur Welt gekommen. Hinter solch einem Spirit stecken Liebe zum Detail, Beharrlichkeit und System. Service-Champions adressieren die relevanten Themen mindestens einmal die Woche und sehr motivierend bei ihren Mitarbeitern. So selbstverständlich wie Zähneputzen. Diese Konsequenz in Verbindung mit Freude am Besserwerden verändert die innere Einstellung und die Haltung. Für eine maximale Begegnungsqualität in diesem Moment und einen begeisterten Kunden.



# Lesetipps



## RE-INVENT

Warum wir uns für unsere Kunden immer wieder neu erfinden müssen.  
Frankfurter Allgemeine Buch,  
Broschur; 20,00 Euro



## WISSEN. MACHT. SPASS

Die neue Fachlichkeit im Service.  
Frankfurter Allgemeine Buch,  
Broschur; 18,00 Euro



## BE WATER, MY FRIEND

Wie Menschen, Teams und Organisationen von den Eigenschaften des Wassers lernen können.  
Vahlen, Hardcover gebunden;  
39,80 Euro



## SUPERKRAFT MENSCH

Warum der Mensch im Service den Unterschied macht.  
Frankfurter Allgemeine Buch, Broschur;  
18,00 Euro



## 30 MINUTEN EMPATHIE

Wie Empathie funktioniert.  
Gabal Verlag, Gebundene Ausgabe;  
9,90 Euro



## SERVICEGLÜCK

Serviceglück: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz.  
Campus Verlag, Gebundene Ausgabe;  
34,95 Euro

# So bleiben wir in Kontakt!



[sabinehuebner.carrd.co](http://sabinehuebner.carrd.co)

## SERVICE-BLOG-ABO

Schmökern und Geschichten lesen: Hier können Sie meinen Service-Blog abonnieren <http://sabinehuebner.de/service-blog/>

## NEWSLETTER

Trends, Tipps und viel Inspiration 4 x im Jahr: Hier geht es zur Anmeldung <http://sabinehuebner.de/service/newsletter-servicekultur/>

# Mehr über Sabine Hübner

Sabine Hübner ist DIE Service-Performance-Beraterin der Top-Player in der DACH Region. Kundenbegeisterung ist ihr Herzensthema. Wie wohl keine zweite fühlt Sabine Hübner den Servicepuls der Zeit und weiß, welche Service-Themen Kunden wirklich bewegen. Sie begegnet den immer schnelleren Veränderungen in der Service-Welt mit intelligenten Service-Konzepten. Mit ihrer Beratungsagentur forwardservice unterstützt sie Unternehmen, sich für ihre Kunden immer wieder neu zu erfinden. Den Fokus richtet sie dabei auf das Herz der Companys: ihre Service-Haltung. Denn nur mit der richtigen Haltung wird Service-Innovation nachhaltig erfolgreich. Sabine Hübner erfindet sich auch selbst immer wieder neu. Sie inspiriert als erfolgreiche Vortragsrednerin, Buchautorin und Business-Influencerin.

Rednerprofil: <https://bit.ly/3d47NfY> [www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

# Mehr über forwardservice

## BERATUNGSAGENTUR FÜR CUSTOMER WOW! EXPERIENCE

forwardservice begleitet Unternehmen, die ihre Service Performance verändern wollen und oftmals auch müssen. Alle unsere Aktivitäten, Tools & Maßnahmen zahlen darauf ein, aus dem „Sich-Verändern-Müssen“ ein „Sich-Verändern-Wollen“ und „Sich-Verändern-Können“ zu machen. Damit Sie zur Lieblingscompany Ihrer Kunden werden.

forwardservice GmbH [www.forwardservice.de](http://www.forwardservice.de)

- Beratungsagentur für Customer Wow! Experience.
- sitzt in Düsseldorf.
- ist im gesamten DACH-Gebiet aktiv.
- wurde 2013 von Sabine Hübner gegründet.
- hat langjährige Erfahrung in der Service-Beratung.
- zählt renommierte Unternehmen wie McDonalds, Dr. Bäbler Dropa, DB Schenker, Interhyp, Lufthansa, OMV, LSG Sky Chefs uvm. zu seinen zufriedenen Kunden.

## UNSERE PRODUKTE ALS PICK & MATCH



# welearning | -DAS TRAININGSKONZEPT FÜR SERVICE-HALTUNG



## WELEARNING

Einmal im Jahr ein Verhaltenstraining oder ein Offsite-Meeting bewirken allein keine echte Veränderung. Wer Teams mit einer unverwechselbaren Service-Haltung energetisieren möchte, braucht sehr regelmäßige Impulse und ein durchdachtes Trainingskonzept. welearning leistet genau das. welearning ist unser kollaboratives und web-basiertes Trainingskonzept, das Ihre Mitarbeitenden in kleinen Gruppen intern umsetzen. 20-30 Minuten Reflexion alle 2 Wochen – moderiert durch Mitarbeitende aus Ihren Teams – professionell vorbereitet und eng begleitet durch uns. Für eine echte Veränderung im Team von innen heraus. Von Mitarbeitenden für Mitarbeitende. Und auch bestens geeignet für kundenferne Bereiche.

## SO FUNKTIONIERT'S

Die ModeratorInnen erhalten alles, was Sie für ein richtig gutes und motivierendes Training brauchen, über unsere welearning-Plattform. In jedem Training erleben die

Lern-Teams ein Kurzvideo, setzen im Team einen Aktivteil um und gehen mit umsetzbaren Tipps und einem konkreten To-Do in die Praxis.

## Das Ergebnis

Souveräne, motivierte MitarbeiterInnen, die die Kundenbrille auf der Nase haben – auch in kundenfernen Bereichen. Die Mitarbeitenden setzen sich kontinuierlich und motivierend mit Service-Haltung und Kundenorientierung auseinander. Sie reflektieren sich persönlich und werden jeden Tag ein bisschen besser. Zu Expertise kommt Empathie und zu Fachlichkeit Herz – spürbar für Ihre Kunden. Und die danken es Ihnen – mit Treue und mehr Geschäft.

## KUNDENSTIMME

*„Für uns ist das welearning Training die optimale und gleichzeitig effektivste Plattform für die Weiterentwicklung unserer Sales- und Service Bereiche. Da es durch die eigene Crew angestoßen wird, haben wir 100% Commitment zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Ergebnisse. Gleichzeitig schaffen wir einen offenen und positiven Raum für die persönliche Entwicklung jedes einzelnen Kollegen. Danke!“*

*H. Hezel, Praktikawelten*

**> 3000  
Teilnehmende**

**erfolgreich  
seit 2015**

MEHR ZU WELEARNING FINDEN SIE [HIER!](#)

# BOOST-Training

TRAININGSBOOSTER MIT MAXIMALER WIRKUNG



## BOOST TRAINING

Ein Schub für Motivation und Service-Wissen: Boost ist unser digitales, durch das forwardservice-Team live moderierte Trainingskonzept für Kleingruppen. In interaktiven und praxisnahen Trainingssessions à 30 Minuten stärken wir den gemeinsamen Service-Gedanken. Mit einem Video, einem Aktivteil, Praxistipps und einem konkreten To-Do setzen wir Motivations- und Wissensimpulse für die Umsetzung im Alltag. BOOST kombiniert die Vorzüge des elearnings mit den unschlagbaren Vorteilen des Lernens im Team. Egal ob im Home-Office, im Unternehmen oder von unterwegs, ob aus einem Standort oder vielen Standorten: jeder kann von überall aus mitmachen.

## SO FUNKTIONIERT'S

Wir erstellen in Abstimmung mit Ihnen einen individuellen Themenpfad für die Lerngruppe und legen gemeinsam die Trainingstermine fest. Den Rest organisieren wir, und innerhalb von wenigen Tagen kann es losgehen. Ihre Mitarbeitenden wählen sich einfach zu einem festen

Zeitpunkt ein. Was sie dafür brauchen? Einen Computer, ein Tablet oder ein Smartphone mit Internet-Zugang. Und wenn's geht, eine Kamera. Für jedes Modul erhalten die Lerner vorab ein Lern-Video und sämtliche Trainingsunterlagen. Was die TeilnehmerInnen in BOOST erleben? Eine motivierende LIVE-Session samt Praxisübung, jede Menge Praxistipps und einen wertvollen Austausch mit anderen KollegInnen.

## KUNDENSTIMME

*“Wir haben mit BOOST ein tolles Instrument gefunden, effizient und nachhaltig an unserem Service zu arbeiten. Die kompakten Einheiten lassen sich hervorragend in den Arbeitsalltag integrieren, das moderne digitale Format passt sehr gut zu uns, nicht nur zur jetzigen Zeit. Die für uns zusammengestellten Module setzen kreative Impulse und motivieren, Neues auszuprobieren. Unsere Mitarbeiter sind eingeladen, ihr Verhalten zu reflektieren, gemeinsam werden Beispiele aus unseren Themen gefunden, analysiert und verbessert. Der Praxistransfer gelingt so sehr einfach. Daumen hoch für diesen kompakten und doch so gewinnbringenden Input!”*

A. Husein, Techniker Krankenkasse

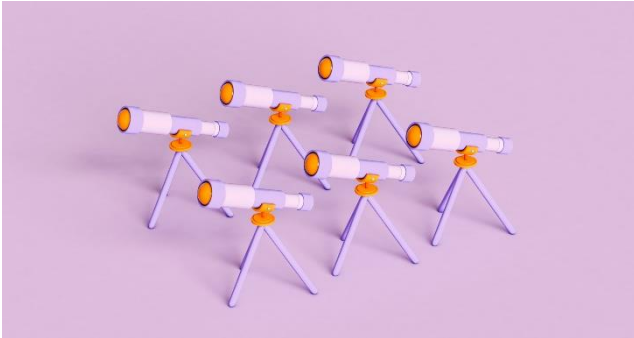
**>300  
Module**

**online-live  
moderiert**

[HIER](#) GEHT ES ZU UNSEREM BOOST WHITEPAPER!

# SERVICE COACH AUSBILDUNG

## DER „LEUCHTTURM“ IN SACHEN SERVICE QUALITÄT



- Teil A: 2 x 3,5 Std. digitale Workshops – interaktiv, praxisnah und individuell
- Teil B: 3 Monate Praxisphase, inkl. Blended Learning und Coaching-Telefonat
- Teil C: 2 Tage Seminar in Präsenz – Praxisreflexion, Review mit Lösungsfindung und Methodenkoffer für die Umsetzung der Service-Strategie

### KUNDENSTIMME

*„Ich habe nochmal ein ganz neues Selbstbewusstsein in Konfliktsituationen mit Kunden entwickelt und konnte viele Anreize für mein eigenes Team mitnehmen. Wir sind im Service-Fieber angekommen! Ich bin mehr als dankbar für diese Motivationsschübe und wichtigen Denkanstöße. Mein Team und ich sagen: Schulungen mit oder von forwardservice? Gerne wieder!“*

*J. Schmidt, Autohaus Klinke GmbH*

### SERVICE COACH

Der Service Coach unterstützt seine KollegInnen in kniffligen Situationen und gibt Hilfestellung im Service-Alltag. Mit einem Service Coach ergänzen Sie die Führungsarbeit und stärken die Umsetzungskonsequenz von innen heraus. So entsteht ein unverwechselbarer Spirit für professionellen und herzlichen Profi-Service. Auch in kundenfernen Bereichen.

### SO FUNKTIONIERT'S

Wir bilden einzelne oder mehrere Ihrer Talente zum Service Coach aus. In der Ausbildung vertiefen wir die Kriterien von erfolgreichem Service und vermitteln relevante Service-Werkzeuge. Das können Überzeugungsaktivitäten für mehr Service-Spirit sein oder auch wirksame Kniffe im Umgang mit Feedback von Kunden und KollegInnen. Wir zeigen Ihren Mitarbeitenden auf, wie sie in ihrer Rolle eine hohe Wirksamkeit erzeugen können.

AKTUELLE TERMINE UND WEITERE DETAILS FINDEN SIE [HIER](#) !

**Interne Service-  
Botschafter**

**Online und  
Präsenz im Mix**



## KONTAKT UND ANFRAGEN

Sabine Hübner • Kontakt

Fon: +49.(0)211.522 899 76

Mail [service@sabinehuebner.de](mailto:service@sabinehuebner.de)

[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

forwardservice GmbH • Beratungsagentur für Costumer Wow! Experience!

Fon: +49.(0)211.522 899 76

Mail [hello@forwardservice.de](mailto:hello@forwardservice.de)

[www.forwardservice.de](http://www.forwardservice.de)

## FOTO CREDITS

Seite 1 ©DDV Media

Seite 4 ©Joseffson/Westend61

Seite 6 ©Sergio Victor Vega/Westend61

Seite 7 ©David Agüero Muñoz/Westend61

Seiten 11, 12, 13 ©Giada Canu/Stocksy United

Seiten 2, 5, 8, 11, 12, 13, 14 ©forwardservice