

Umsetzungstipp für Ihre Serviceorientierung

Serviceorientierte Führung: Betrachten Sie Ihre Mitarbeiter als interne Kunden

In ST 06/2008 hat Klaus Steven dargestellt, welche grundsätzlichen Aspekte eine Führungskraft berücksichtigen sollte, die in ihrem Verantwortungsbereich eine Servicekultur aufbauen möchte. Jetzt geht es um konkrete Umsetzungstipps.

Externe Servicekultur im Kundenkontakt setzt interne Servicekultur voraus. Wenn Sie als Führungskraft im Umgang mit den Mitarbeitern den Servicegedanken nicht nur fordern, sondern auch leben, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Ihre Mitarbeiter in ihren Kundenkontakten die serviceorientierte Einstellung gleichfalls leben.

Faire Führung – exzellenter Service

Servicemitarbeiter als interne Kunden – das heißt für Sie: Nutzen Sie Ihre Vorbildfunktion, um das Serviceverhalten der Mitarbeiter direkt zu beeinflussen. Indem Sie sie zum Beispiel fair behandeln, den Menschen im Mitarbeiter sehen, ihnen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung eröffnen und sie in Konfliktfällen produktiv und lösungsorientiert kritisieren, bewirken Sie, dass sich Ihre Mitarbeiter im Kundengespräch äußerst serviceorientiert verhalten. Der Zusammenhang lässt sich auch so verdeutlichen: »Wie die Führungskraft in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.« Wenn der Chef den Angestellten als »Kapital« definiert, das sich gefälligst zu rentieren habe, ihn von oben herab behandelt, seine Leistungen nicht anerkennt und ihn misstrauisch ständig kontrolliert, wird der Mitarbeiter allen Grund haben, dem Kunden gegenüber ähnlich aufzutreten. Er nimmt den Kunden vor allem als »Käu-

fer« und als »Gehaltsgaranten« wahr – und nicht als jemanden, dem er einen Dienst, einen Service, einen Nutzen stiften kann.

Servicegedanken in Führungsgrundsätzen verankern

Im mitarbeiterorientierten Dialog können Sie Ihrem Servicemitarbeiter vormachen, wie er auf seine Kunden zugehen sollte:

- Erheben Sie den Grundsatz »Mitarbeiterloyalität zieht Kundenloyalität nach sich« zu Ihrer Führungsleitlinie.
- Achten Sie darauf, dass sich der Grundsatz in Ihren Teamsitzungen, Konferenzen und Mitarbeitergesprächen spiegelt.
- Nehmen Sie Ihre Führungsaufgaben wahr, indem Sie die Mitarbeiter prinzipiell mit Respekt behandeln und ihnen vertrauen.

Die Spiegelung der serviceorientierten Mitarbeiterführung im Kundenkontakt wird vom Servicemitarbeiter zumeist nicht bewusst vollzogen. Vielmehr verhält es sich so: Durch die Mitarbeiterloyalität, durch Ihren Führungsstil entfaltet sich ein Betriebsklima, erblüht eine serviceorientierte Atmosphäre in Ihrer Abteilung, die in die Kontakte mit den externen Kunden hineinwirkt. Ein Beispiel aus dem Sport: Ein Trainergespann, das im Training und im Gespräch mit den Spielern Spaß und Freude verbreitet, darf damit rechnen, dass die Mannschaft auf dem grünen Viereck Fußball nicht »arbeitet«, sondern mit Spaß zelebriert und den »Kunden Zuschauer« begeistert und verzaubert.



Der Autor

Klaus Steven ist Senior Consultant und Managing Director der Achieve-Global Deutschland GmbH. Schwerpunkte seiner Tätigkeit sind Performance Improvement, Führungskräfteentwicklung und messbare Trainingsergebnisse.

Kontakt:

Tel.: 0211/55777-00,

Mail:

klaus.steven@achieveglobe.de,

Internet: www.achieveglobe.de

Hinzu kommt: Im Gespräch mit den Mitarbeitern sollten Sie die Serviceorientierung in der Abteilung und des ganzen Unternehmens betonen. Stellen Sie dar, dass es von Vorteil ist, wenn die Mitarbeiter diese Serviceorientierung aktiv in die Kundenkontakte hineinbringen.

Fazit: Der erste Schritt auf dem Weg zu einem exzellenten Kundenservice ist die Entfaltung einer Führungskultur, durch die Ihre Mitarbeiter Achtung und Wertschätzung erfahren.

Ausblick: In der nächsten Ausgabe beschreibt Klaus Steven, wie Ihre Mitarbeiter erfolgreiche Servicegespräche führen.