

## Das Fundament zum erfolgreichen KMU

### Mit dem richtigen Dienstleistungsmodell zu nachhaltigem Unternehmenserfolg

Wünscht sich nicht jedes Unternehmen glückliche Kunden, die wiederkommen? Vergleichen Sie selbst: Fahrrad-, Haushaltgeräte- oder Schuhgeschäfte, Sanitär- und Heizungsunternehmen sowie Metzgereien, Bäckereien, Hotels, Restaurants, gibt es zuhauf. In allen Bereichen existieren genügend Anbieter. Aber was sind die entscheidenden Faktoren dafür, dass Kunden gerne dasselbe Geschäft immer wieder besuchen?

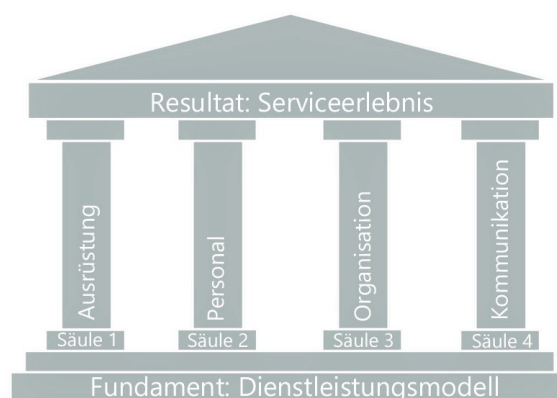
Wenn es nicht der einfache Zugang, das Produkt selbst, die geschäftlichen oder privaten Beziehungen sind, dann sind es Faktoren wie Freundlichkeit, Dienstleistung, Qualität, Wohlfühlambiente und weitere. Zusammengefasst: «Service»

Das Spannende daran ist erfahrungsgemäss, dass in vielen Fällen die Ansprechperson den Unterschied macht. Aber wieso? Ist es nicht möglich, gleichbleibende Servicequalität personenunabhängig zu bieten? Natürlich ist es das und es braucht gar nicht viel dazu:

- Ein klar definiertes Dienstleistungsmodell
- Die Umsetzung der Mitarbeitenden

### Das Serviceerlebnis

Welches Erlebnis wollen Sie Ihren Kunden bieten? Ein Serviceerlebnis mit konstanter Qualität, ist das Resultat von Dienstleistungsmodell und Umsetzung. Dieses Erlebnis führt zu Zufriedenheit und Loyalität von Kunden und Mitarbeitenden.



### Das Dienstleistungsmodell

Aus dem gewünschten Serviceerlebnis entsteht das Dienstleistungsmodell. Dieses bildet das Fundament des Unternehmens. Daran wird auch nicht mehr gerüttelt. Allenfalls muss es im Laufe der Zeit angepasst, modernisiert oder verstärkt werden, aber es bildet stets die robuste Grundlage für alles Weitere.

### Umsetzung in vier Bereichen/Säulen

- «Säule 1» **Ausrüstung**. Erst wenn das Fundament steht, kann die benötigte Ausrüstung ermittelt werden
- «Säule 2» **Personal**. Die richtige Person an der richtigen Stelle. Inklusiv stetiger Weiterentwicklung
- «Säule 3» **Organisation**. Die Organisation regelt den Einsatz von Personal und Ausrüstung
- «Säule 4» **Kommunikation**. Mit der richtigen Kommunikation, die Dienstleistungen bekannt machen (Marketing)