

Wie Sie Ihren Service wirklich zum Lächeln bringen...

Marilla Bax

Marilla Bax & Partner – Service Effizienz

Mainz, November 2007

Dürfen wir uns vorstellen?



Marilla Bax & Partner

- gegründet 2003 von Marilla Bax
- zwei Standorte:
 - Ludwigsburg (Stuttgart)
 - Bremen
- Zusammenarbeit mit engem Team von 10 Trainern und Beratern

Marilla Bax

- praxisorientierte Wirtschaftsinformatikerin
- 10 Jahre Berufserfahrung in der IT Branche
- ausgezeichnete Service Managerin (KVD)
- Dozentin an der Service Akademie Hamburg
- Auditorin beim TÜV Süd – Service Qualität Zertifikat

Aktuelles Leistungsangebot

service-effizienz.de
service-effizienz.net

Beratung

- Prozessberatung und -optimierung
- CRM / HelpDesk / Trouble Ticket
- Service Qualität, Ziele und Kennzahlen
- Servicekultur / Projektkultur

Training

- Serviceeffizienz und Kundenorientierung
- Servicequalität im IT Support
- Kommunikation und Arbeitsorganisation
- Projektmanagement

Coaching

- Service Qualität
- Teambegleitung (Teamentwicklung)
- Projektmanagement

Lösungen

- Service Effizienz Check
- Kundenzufriedenheitsumfragen
-> www.service-effizienz.net

Motivation im IT HelpDesk
-
eine unlösbare Aufgabe?

Lernen wir etwas von einem Polarforscher...

Polarforscher und IT Support?

- Ernest Shackleton, britischer Polarforscher, überlebte mit seinen 27 Männern den Untergang ihres Schiffes „Endurance“ im antarktischen Packeis.
- Sie trieben monatelang auf dem Packeis Richtung Norden bis sie am 9. April 1916 die Eiskante erreichten und auf drei Rettungsbooten in den stürmische Ozean segelten.



Quelle: <http://www.amnh.org/exhibitions/shackleton/ocean.html>

Die Herausforderungen Shackletons...

- Alle Männer sollen überleben
- Kein Nachschub an Ressourcen
- Team bei Laune halten
- Ordnung im Chaos behalten
- Ziele in aussichtsloser Lage
- Kampfgeister wecken, aber Geisterkampf vermeiden!



Shackleton schaffte, was keiner für möglich hielt:

Alle überlebten, alle kehrten **körperlich gesund und emotional stabil** nach Hause zurück!

Quelle: <http://www.amnh.org/exhibitions/shackleton/ocean.html>

Shackletons Führungskunst

- Einfühlungsvermögen und Verantwortungsbewusstsein in der Führung
- Aus Fehlern der Vergangenheit lernen
- Fröhliche und optimistische Mitarbeiter auswählen
- Förderung des Teamgeistes durch regelmäßige Veranstaltungen und positive Atmosphäre
- Ordnung und Routine am Arbeitsplatz
- Steigerung des Wohlbefindens der Mitarbeiter (ein gesunder Körper und ein zufriedener Geist sind produktiv)
- Toleranz und Feedback als Führungsinstrumente

Wie Sie Ihren Service zum Lächeln bringen!

Überleben und Lächeln im IT Support?

Servicekultur und Servicezuverlässigkeit Wo stehen wir heute...

Drei Denkanstöße:

1. Eine europäische Studie hat ergeben, dass Deutsche um 60% **weniger „Bitte“ und „Danke“** sagen als Engländer!
2. Im Ausland genießen wir den Ruf:
ungeheuer **professionell, zuverlässig und fleißig** zu sein;
gleichzeitig sagt man uns aber nach, **wir seien stur,
rechthaberisch und unhöflich.**
3. Wir deutschsprachige Menschen sprechen unsere
Gesprächspartner ganz allgemein **weit seltener mit Namen**
an, als fast alle anderen Nationen dies tun.

„Jeder Kundenkontakt ist ein Augenblick der Wahrheit, in welchem der Kunde seine Vorstellungen von uns formt.“

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden?



Quelle: Filemaker

Technik-Kauderwelsch und
Fachchinesisch:

Kunden sind verärgert

Nach einer Kundenumfrage
empfinden über **51 %**, dass
IT'ler mehr Fachchinesisch
sprechen **als Juristen**

Was können wir tun für ein Lächeln beim Kunden
und beim Mitarbeiter...

...machen Sie das Leben der Mitarbeiter leichter
Ansatzpunkte für Transparenz und Motivation



Wissen Sie...

- was Ihre Kunden wirklich von Ihnen denken?
- wie zufrieden Ihre Kunden mit ihren Leistungen sind?
- mit welchen Leistungen Sie überraschen können?
- was Ihren Kunden wirklich wichtig ist?

Was wollen Ihre Kunden wirklich?

technische Erklärung
und Lösung?

Das Gefühl, dass Ihnen
geholfen wird?

Shackletons Führungskunst

„Streben Sie Arbeitsbeziehungen an, die neben der beruflichen auch eine menschliche Komponente aufweisen. Ganz gleich, wie groß Ihr Unternehmen ist, versuchen Sie möglichst viele Mitarbeiter kennen zu lernen. Merken Sie sich, welche Interessen Ihre Mitarbeiter haben, damit sie mit ihnen auch über etwas anderes sprechen können als nur über die Arbeit.“

...ein Lösungsansatz

Kundenzufriedenheitsumfragen

- kurz und knapp - einfach und handlich
- nach Zufriedenheit und nach Wichtigkeit fragen!

	Bedeutung für Sie			Ihre Zufriedenheit					
	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Ungenügend
1. Betreuung durch die Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. (Telefonische) Erreichbarkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fachkompetenz der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Gesprächsatmosphäre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bearbeitungszeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was versprechen Sie? – Was weckt Erwartungen?

- Wer „verkauft“ Ihre Leistungen?
- Wie erlebt ein Kunde Ihre Dienstleistungen?
- Was erzählen Sie im Vorfeld über Ihre Leistungen?
- Sprechen Sie über Erfolge?

Tue Gutes und sprich darüber...

- 350 Anfragen am Tag
- 75 % am gleichen Tag gelöst – FDSR
- Reaktionszeit von durchschnittlich 15 Minuten
- Erreichbarkeit von 90 %

Shackletons Führungskunst

Geben Sie Ihren Mitarbeitern konsequent Feedback. Die Mitarbeiter haben das Gefühl, dass sie bei weitem nicht genug gelobt und ermutigt werden.

Ziele und Motivation?

- Mitarbeiter wollen Grenzen und Freiraum
- Definieren Sie das Spielfeld für Ihre Mitarbeiter
- Geben Sie den Mitarbeitern Transparenz
- Übertragen Sie jedem Mitarbeiter herausfordernde, wichtige Arbeiten!

Ziele z.B. mit Kennzahlen:

Sofortlösungsquote, Anzahl Incidents, Lösungsquote FirstDay, Reaktionszeiten, FAQ-Quoten, Dokumentationsgüte...

Shackletons Führungskunst

„Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter zu unabhängigem Handeln. Wenn Sie sie gut geführt haben, werden sie entschlossen sein, aus eigener Kraft ein Ziel zu erreichen.“

Wie gut kennen Sie Ihre Mitarbeiter?

- Wissen Sie was Ihre Mitarbeiter können?
- Kennen Sie die Stärken Ihrer Mitarbeiter?
- Wo besteht konkreter Trainingsbedarf?
- Unterscheiden Sie zwischen Fachwissen und Softskills?

Erstellen Sie ein Skillprofil – pro Position

Softskills	IST	SOLL	Bedarf
Soziale Kompetenz	5,00	7,25	Training?
Teamfähigkeit	6	8	Training?
Motivationskraft	3	8	Training?
Kompromißbereitschaft	0	5	Training?
Serviceorientierung	10	8	OK
Aufgeschlossenheit	9	8	OK
Kundenorientierung	5	5	OK
Einfühlungsvermögen	5	8	Training?
Konfliktverhalten	2	8	Training?
Kommunikative Kompetenz	3,71	4,14	Training?
Freundlichkeit	4	6	Training?
Aktives Zuhören	2	3	Training?
Ausdrucksfähigkeit	5	5	OK
Deutliche Aussprache	6	5	OK
Telefonkompetenz	3	4	Training?
Kommunikationsverhalten per e-Mail	3	3	OK
Textinterpretation	3	3	OK

Typische Profilinhalte

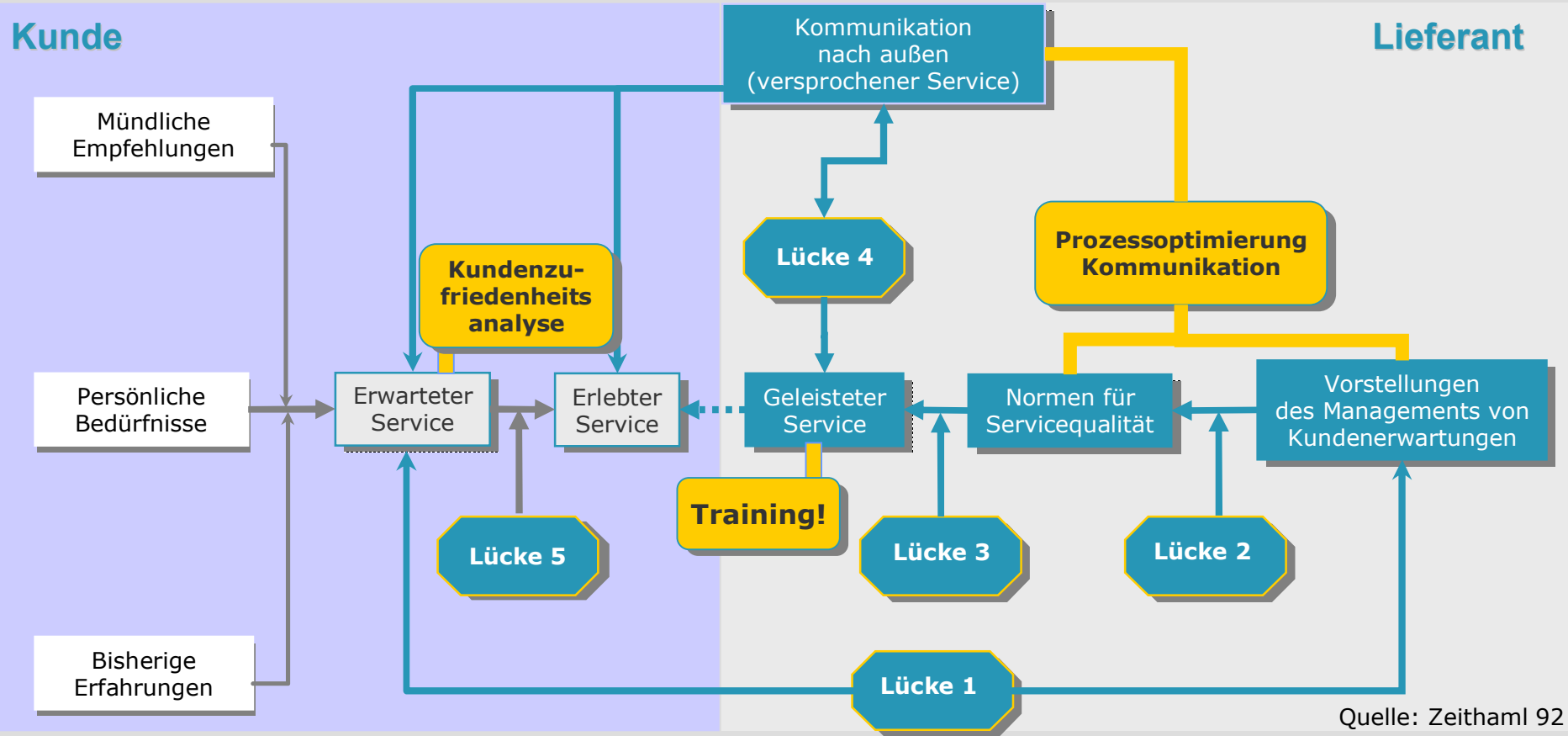
- Fachthemen
- Soziale Kompetenz
- Kommunikative Kompetenz
- Persönliche Kompetenz
- Unternehmenskompetenz
- Sprachkompetenz

Führen Sie Trainings gezielt mit Bezug auf die Profile durch!

Shackletons Führungskunst

*„Geben Sie jeder Person die für sie geeignete Aufgabe.
Sehen sich die Persönlichkeit Ihrer Mitarbeiter an und
überlegen sie, welche Aufgabe am besten zu ihrem Wesen
und ihren Erfahrungen passen.“*

Mind the GAPS!



Wenn Sie Ihre Mitarbeiter zum Lächeln bringen...

haben Sie...

....motivierte und zufriedene Mitarbeiter
die im Kundenkontakt lächeln 

....zufriedene und freundliche Kunden 

....einen großen Schritt zu
mehr Servicequalität gemacht!

Kleinlichkeit war ihm völlig fremd. Was er von uns allen verlangte, war Heiterkeit; und was ihm jeder seiner Untergebenen entgegenbrachte, war absolute Loyalität.

Leonhard D. A. Hussey
Meteorologe bei Shackleton

Wenn der Mitarbeiter sich nicht als Kunde erlebt, wie soll er glaubwürdig und überzeugt kundenorientiert handeln?

Minoru Tominaga
japanischer Unternehmensberater und Motivationskünstler



Übrigens....

***...30 Muskeln müssen Sie anstrengen,
um die Stirn zu runzeln,
13 genügen, um zu lächeln.***

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Zitatquelle/Buchtipps:

**Shackletons Führungskunst, rororo Verlag,
Margot Morrell, Stephanie Capparell**

Bildmaterial:

<http://www.amnh.org/exhibitions/shackleton/ocean.html>

Weitere Informationen zu diesen Themen...

Marilla Bax & Partner
STAND 24 – HelpDesk Messe 2007

www.marilla-bax.de | www.service-effizienz.net | www.mindacademy.de