

Service-Workshop beim Support-Treffen der KUMAvision AG

marillabax hat das IT-Supportteam der KUMAvision AG für das Thema Kundenorientierung sensibilisiert

Alljährlich treffen sich die Supportmitarbeiter der KUMAvision AG, die auf das ganze Bundesgebiet verteilt sind, zum Strategiemeeting. Dieses Jahr wurde das Treffen erstmalig mit einem Workshop der marillabax Unternehmensberatung abgerundet. "Wir wollten mit diesem Workshop die Teambildung verstärken und dabei auch die Sinne unserer Mitarbeiter für den Service schärfen", erklärt Axel Zorn, Leiter Support bei KUMAvision über die Gründe.

Und so mussten die Teilnehmer sofort aktiv werden und ihre Servicemuskeln trainieren. So zum Beispiel mit der Gruppenübung "Knoten im Seil". Diese hat mit dem eigentlichen Tagesgeschäft auf den ersten Blick überhaupt nichts zu tun. "Sie macht aber durch die Abstraktion zum Arbeitsalltag sehr plastisch deutlich, wo das klassische Problem zwischen Support und Kunden liegt", erklärt Axel Zorn. "Durch die Mischung aus Sehen, Fühlen und Hören bei der Übung verinnerlichen die Teilnehmer dies nachhaltig. Sie können dann in ihrer täglichen Arbeit Rücksicht darauf nehmen."

In einer weiteren Übung testeten die Teilnehmer, ob Sie die gleiche Sprache der Kunden sprechen können. "Vor allem im technischen Support fühlen sich die Anwender häufig überfordert und wenig verstanden", erläutert die Geschäftsführerin Marilla Bax die Problemstellung. Hier darf der Kunde nicht mit 'Fachchinesisch' und technischen Detailfragen überfrachtet werden. Ein guter Support-Mitarbeiter sollte seine Fachsprache auf die Sprache des Kunden anpassen können und ihn mit gezielten Fragen und Nachfragen zum Ziel führen. "Mit unseren Übungen, die fernab des Supportalltags sind, stärken wir dieses Bewusstsein bei den Teilnehmern", erklärt Marilla Bax weiter.

Das theoretische Fundament wurde zwischen den Übungen mit einigen Kurzvorträgen von Marilla Bax gelegt. Sie stellte dar, was guten Service heute ausmacht. "Ist der Kunde König oder Partner, wie führt der Weg vom zufriedenen zum loyalen Kunden oder wie kann eine gute Beziehung zum Kunden aufgebaut werden?". Dies waren nur einige der vielen Fragen, die beantwortet wurden. Außerdem erläuterte Marilla Bax einige Ergebnisse der Kundenbefragung, die im vergangenen Jahr von marillabax durchgeführt wurde.

Über KUMAvision

Die KUMAvision AG hat sich auf die Integration der Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics NAV spezialisiert. Die in Markdorf am Bodensee ansässige Gesellschaft gehört in diesem Bereich zu den führenden Microsoft-Partnern in Deutschland. Seit mehr als fünfzehn Jahren realisiert und implementiert das Unternehmen branchenspezifische Softwarelösungen für den Mittelstand ebenso wie für internationale Konzerne. Die KUMAvision AG beschäftigt über 200 Mitarbeiter an 14 Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz. Der Umsatz der Gesellschaft im Jahr 2009 betrug 24,5 Millionen Euro.

Über marillabax

Die marillabax Unternehmensberatung hat sich auf das Thema Servicequalität im Support erklärungsbedürftiger Produkte spezialisiert. Neben individuellen Trainingskonzepten und Beratungspaketen bietet die Unternehmensberatung eine Reihe von offenen Seminaren und Lehrgängen zum Thema Servicequalität und Servicekommunikation an.