

sabinehübner NACHLESE



## BZ Wissensforum

13.04.2023

Freiburg

[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

Unsere Topics  
**Inhalt**

„SERVICE macht krisensicher“

04\_ ERFOLGSFAKTOR RESILIENZ

07\_ FÜNF ANTI KRISEN HACKS

08\_ RESILIENZ ZAHLT SICH AUS

09\_ Lesetipps

10\_ Sabine Hübner und forward-  
service

11\_ welearning

12\_ Boost Training

13\_ Service Coach Ausbildung

# SERVICE MACHT KRISENSICHER



Nachlese  
Sabine Hübner

## ERFOLGSFAKTOR RESILIENZ

Jeder Tag ist Achterbahn: Mitarbeitende melden sich krank, Kunden sagen kurzfristig ab oder ordern mehr als die Ressourcen hergeben. Existenziell wichtige Produkte hängen in der Lieferkette fest, Fachkräfte gibt es nicht, Handwerker kommen nicht, Anlagen stehen still – und immer öfter passieren Dinge schneller, als wir planen können.

Was geht in volatilen Zeiten, in denen kaum mehr etwas geht? Service! **Service ist der wichtigste unternehmerische Resilienzfaktor überhaupt.** Anders gesagt: Service ist das Geheimrezept der erfolgreichsten Unternehmen. Denn der gemeinsame Servicegedanke bringt genau das zurück, was Teams gerade am meisten fehlt: Lust, Schwung und Leichtigkeit.

## SCHLUSS MIT SKIMPFLATION

Unser Credo bei forwardservice: **„Service ist kein Projekt – Service ist eine Haltung.“** Mit Haltung meinen wir Mitarbeitende, Teams und Unternehmen, die **nicht jammern, sondern anpacken.** Die schnell und pragmatisch Lösungen finden, auch wenn's nicht rund läuft. Improvisation, wenn's gerade nicht anders geht. Und das auf Basis exzellent designer Serviceprozesse.

Nur: Das funktioniert nicht, wenn Unternehmen als Reaktion auf steigende Kosten ihre Serviceteams verkleinern, wenn sie Servicepakete schrumpfen, Kundenkommunikation ins Do-not-Reply-Nirwana schicken und ratlose Kundenschlangen an Self-Check-ins und Self-Check-outs versauern lassen. Eine Strategie, für die ein amerikanischer TV-Sender die treffende Bezeichnung „Skimpflation“ erfand: eine Situation, in der Service immer teurer wird und gleichzeitig immer schlechter. Hallo, Servicewüste...

## SERVICE MACHT RESILIENT

Wer Service nur als Kostenfaktor versteht, versteht Service falsch. Denn anders als viele andere Unternehmensbereiche ist Service schnell beim Kunden, reagiert Service sofort auf Zwischenfälle, **fängt Service auf Kundenseite Ärger, Frust und Chaos umgehend auf.** Das macht Unternehmen resilient, auch wenn sie nicht immer gleich das große WOW aus dem Servicekoffer zaubern. **Es macht sie resilient, weil es jemanden gibt, der zuhört. Der sich kümmert. Der einfach da ist.** Das können Unternehmen nicht, die in Krisenzeiten am falschen Ende sparen.

# SERVICE MACHT KRISENSICHER



Nachlese  
Sabine Hübner

## FOKUS AUF DEN KUNDEN

Ja: Kundenkommunikation braucht Ressourcen: Zeit, Raum, Manpower. Ja: Oft braucht es Training, Empowerment, Führung. Ja: Das kann teuer sein als strikter Sparflammen-Service. Es muss aber nicht. Denn langfristig ist nicht immer *mehr* Service die richtige Antwort, sondern *besserer* Service. **Wobei *besser* meint: aus Kundenperspektive besser.**

**Der Wert Ihres Unternehmens hängt an der Loyalität Ihrer Kunden.** Deshalb ist Skimpflation die falsche Antwort auf die Krise, und Service-Optimierung ist Ihre Chance. Was nützt ein gutes Quartalsergebnis in schlechten Zeiten, wenn sich Kundinnen und Kunden so über Ihre Low-Budget-Servicestrategie ärgern, dass sie, erstens, zur Konkurrenz wechseln. Und, zweitens, ihrem Ärger über Social Media Luft machen? Eine ruinierte Reputation ist sehr viel teurer als die Investition in ein gut durchdachtes Kundenerlebnis und ein Team, das Ihre Klientel wertschätzt und begeistert. Tag für Tag.

## PERFORMANCE GEWINNT

**Dabei wirken optimale Kundenprozesse mehrfach positiv:** Sie reduzieren Ihre Kosten, weil Arbeitsschritte wegfallen. Sie begeistern Ihre Kunden, weil sich Touchpoints von Pflichtübungen in Menschmomente® verwandeln, weil sich Wartezeiten verkürzen und Angebote persönlicher werden. Und sie begeistern auch Ihre Mitarbeitenden, weil sie sich auf intensive Kundenkommunikation fokussieren können, während Routinetätigkeiten automatisiert ablaufen.

## EIN NEUES ROLLENVERSTÄNDNIS

Mitarbeitende entwickeln sich so von technischen Prozesserefüllern in unternehmerisch relevante Beziehungsmanager, hin zu den Menschen, die Ihr Unternehmen erfolgreich machen: Ihre Kundinnen und Ihre Kunden.

Und mehr noch: Weil heute permanent Dinge passieren, die wir gestern noch für undenkbar hielten, braucht es Mitarbeitende, die aus dem Stand neue Lösungen für Morgen entwickeln – kreativ *und* präzise.

„Wer klug dient,  
dient immer sich  
selbst.“



# SERVICE MACHT KRISENSICHER



Und die auch in unübersichtlichen Situationen durch und durch professionell bleiben – pragmatisch *und* empathisch. Und das mit Lust, Laune und Leichtigkeit.

## EINE FRAGE DER HALTUNG

Es braucht mehr professionelle Empathie in der Kundenkommunikation *und* es braucht mehr kreative Problemlösungskompetenz. Und das in einer Zeit, in der erfahrene und bezahlbare Fachkräfte kaum zu finden sind. Vor diesem Hintergrund ist es zwar nachvollziehbar, wenn Unternehmen sagen: „Service? Schaffen wir gerade nicht. Weg damit!“ Das ist aber ein Trugschluss. Wer so entscheidet, schafft sich über Kurz oder Lang selbst ab. Denn auch wenn sich die Konjunktur in Wellen bewegt, die Servicequalität darf es nicht.

## GEMEINSAM & DOSIERT LERNEN

In volatilen Zeiten wie diesen ist es eine gute Idee, ein gemeinsames Serviceverständnis fest zu verankern. Teams zusammenschweißen, Blickwinkel zu teilen, **Mitarbeitende zu empowern**, sie mit Training stark zu machen und zu professionalisieren – gerade auch **Quereinsteiger**, gerade auch Menschen mit ausbaufähigen Sprachkenntnissen. Damit jeder die Traute hat, seine Freiräume zu nutzen und zu handeln.

Genauso entscheidend für Ihre unternehmerische Resilienz sind **solide Kunden-Prozesse**, optimal gesetzte **Touchpoints**, ein begeisterndes **Kundenerlebnis**.

Service ist kein Sahnehäubchen, das es in guten Zeiten obendrauf gibt. Service wirkt auch nicht als kostenintensives Extra zu Ihrem Business – Service IST Ihr Business. Machen Sie Service zu Ihrem unternehmerischen Resilienzfaktor. Weil das Kundenerlebnis immer zählt.

„Haltung heißt handeln, auch wenn keiner guckt.“

Nachlese  
Sabine Hübner

# FÜNF ANTI KRISEN HACKS



**1\_Service doppelt denken:** Wenn es drunter und drüber geht, müssen Mitarbeitende sofort handeln können und dürfen. Und nicht erst dann, wenn sich irgendwer ein kluges Konzept ausgedacht und es durch endlose Korrekturschleifen gebracht hat. Deshalb brauchen Sie eine Zweifach-Strategie: pragmatische, *kurzfristige* Lösungen überall dort, wo es brennt – im Kundenkontakt, in der IT, in der Logistik – und parallel dazu die *langfristige* strategische Prozess-Excellence. Das torpediert sich nicht, das ergänzt sich perfekt.

**2\_Service als Entlastung verstehen:** Stärken Sie Service aus Ihrer Organisation heraus, also von innen. Machen Sie Lust auf Service, bringen Sie Schwung und Leichtigkeit in Ihre Teams. „Yes, we can!“ ist das Mindset, das Ihren Teams Energie bringt. Es transportiert eine ganz andere Stimmung als „Jetzt sollen wir auch noch Service machen“-Mimimi.

**3\_Schwarmintelligenz nutzen:** Das funktioniert dann am besten, wenn sich alle Teammitglieder hundertprozentig für die gemeinsame Sache einsetzen, *und* wenn sie die Ideen, Erfahrungen und Belastungsgrenzen jedes Einzelnen klug in die Prozesse zurückfließen lassen. Dazu braucht es Offenheit, Vertrauen, Kommunikation im Dialog.

**4\_Ohne Gesundheit ist alles nichts.** Je gesünder Ihre Teams, desto stabiler laufen Ihre Prozesse auf lange Sicht. Deshalb ist es so wichtig, dass Hygienestandards eingehalten werden, dass jedes Teammitglied genügend Pausenzeit bekommt und möglichst keine Job-Nachrichten nach Feierabend. Auch gute Laune hält gesund: Ein gemeinsamer Kaffee am Morgen, das Läuten der „Auftragsglocke“ bei jeder Akquise, ein humorvoller Spruch bei großzügigem Trinkgeld: Kleine Rituale für den Tag schaffen ein Gegengewicht zum täglichen Workload. Dazu gehört auch die tägliche Gewohnheit, sich gegenseitig „Danke!“ zu sagen, mit Lob nicht zu sparen und sich gemeinsam immer wieder bewusst zu machen, wofür es sich zu kämpfen lohnt.

**5\_Simplify!** Resiliente Unternehmen zeichnen sich aus durch resiliente Prozesse. Das sind solche, die nicht gleich zusammenbrechen, wenn irgendwo eine Schraube fehlt. Vor allem sind es solche, in denen nichts Überflüssiges passiert, in denen Missverständnisse von vornherein vermieden werden, in denen Wege kurz, Abstimmungsprozesse transparent und Entscheidungen schnell sind. Weil sie sich nicht im Klein-Klein und ellenlangen Meetings verlieren, sondern anpacken.

# RESILIENZ ZAHLT SICH AUS

Nachlese  
Sabine Hübner

11,9

**FEHLTAGE** haben Mitarbeitende in Unternehmen mit schlechter Resilienz. ([AOK](#))

1000

**KUNDEN** täglich sollte ein Mitarbeitender im Jahr 2100 bedienen, wenn er heute 20 bedient. ([Haufe-umantis](#))

37%

**PRODUKTIVITÄTSVERLUST** erlebte die Dienstleistungsbranche zwischen 1995 und 2017. ([Destatis](#))

2 von 5

Tage gehen der **WERTSCHÖPFUNG** bei Change Prozessen verloren. ([Mercuriurval](#))

12%

So viel mehr wuchs die **PRODUKTIVITÄT** großer Firmen im Vergleich zu kleinen zwischen 2012 und 2016. ([Bertelsmann-Stiftung](#))

36%

von 1000 Befragten sehen **Mental Health** Probleme der Mitarbeitenden für internationale Unternehmen als großes Risiko. ([Risk Outlook 2022](#))



# 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*

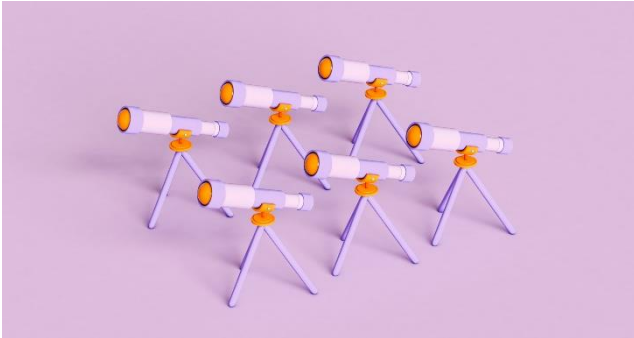
**>300  
Module**

**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 Motivationschübe 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 5 ©David Agüero Muñoz/Westend61

Seite 6 ©Sergio Víctor Vega/Westend61

Seite 7 ©JP Danko/Stocksy United

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

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