



Qualifizierte und motivierte Service Mitarbeiter sind ein entscheidender Erfolgsfaktore für den After Sales Service. Um zukünftige Wachstums- und Rentabilitätsziele zu erreichen, ist es entscheidend, die eigenen Mitarbeiter auf den verschiedensten Ebenen zu qualifizieren und für eine serviceorientierte Einstellung zu gewinnen.

#### Schulung & Weiterbildung der Service Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter im Service verkörpern die Service-Marke im Sinne von „people as brand“ und sind die zentralen Erfolgsfaktoren für einen exzellenten After Sales Service. Dabei ist jeder Kundenkontakt wichtig und bietet nicht nur die Chance, die Kundenzufriedenheit zu steigern, sondern auch bestehende Umsatzpotentiale zu nutzen oder zusätzliches Wachstum zu generieren. Damit dies gelingt müssen alle Service Mitarbeiter sensibilisiert und geschult werden. Sie müssen wissen, welche Werkzeuge und Methoden sie erfolgreich nutzen können, um den Umgang mit den Kunden erfolgreich zu gestalten. Neben einem professionellen Umgang mit verschiedenen Kundentypen sollten dabei auch Grundlagen verschiedener Kommunikationstechniken geschult werden. Auch der konstruktive und erfolgreiche Umgang mit schwierigen bzw. unzufriedenen Kunden ist ein wichtiges Thema für alle Service Mitarbeiter. Für positionsspezifische Standardsituationen ist es wichtig, den jeweiligen Mitarbeitern erprobte Werkzeuge und erfolgreiche, praxisnahe Methoden an die Hand zu geben. Denn geschulte Service Mitarbeiter tragen wesentlich zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bzw. Kundenbindung bei und sind damit die Basis für zukünftiges Wachstum im After Sales Service.

#### Tipp

Achten Sie bei der Auswahl der Seminaranbieter auf eine ausgewogene Mischung zwischen relevanter Theorie und Service-Praxisbezug mit dem gleichen proaktiven und markt-orientierten Serviceverständnis, das Sie vermitteln möchten.

#### Trend: Service Techniker als Absatzmittler

Die aktuelle IMPULS-Studie „Service Trends 2020“ zeigt: Ein Megatrend der Zukunft ist die Weiterentwicklung der Service Techniker zu Absatzmittlern. Service Techniker sind die direkte Schnittstelle zum Kunden und fungieren mit zahlreichen Kundenkontakten vor Ort als Aushängeschild sowie wichtige Visitenkarte für das Unternehmen. Ein kunden- und vertriebsorientiertes Auftreten wird deshalb zukünftig ein wesentlicher Stellhebel für exzellenten Service und Wachstum. Top geschulte Service Techniker übernehmen immer mehr die Rolle als Absatzmittler. Sie kennen die Bedürfnisse der Kunden und können gezielt Ersatzteile vermarkten oder passgenaue Serviceleistungen anbieten sowie deren Kundennutzen vermitteln.

Darüber hinaus sollten alle Service Mitarbeiter mit Einwänden und typischen Gegenargumenten professionell umgehen können. Hier spielen auch die Mitarbeiter im Service-Innendienst eine wichtige Rolle. Sie können durch gezielte Angebotsnachverfolgung und proaktiven Kunden-

kontakt vor Ort oder am Telefon bestehende Chancen und Potentiale nutzen.

#### So entwickeln Sie einen proaktiven Service!

Neben einem proaktiven und kundenorientierten Mitarbeiterverhalten sind kundenorientierte Service-Produkte mit marktgerechten Preisen sowie eine zukunftsorientierte Service-Strategie weitere Erfolgsbausteine für einen exzellenten After Sales Service. Grundlage für die Gestaltung und Realisierung von erfolgreichen Service-Produkten ist ein erprobter Prozess mit einer strukturierten Kundensegmentierung und die Ermittlung der relevanten Kundengruppen. Darauf aufbauend sollten die bestehenden Service-Produkte auditiert und gegebenenfalls optimiert sowie neue Produktideen bewertet werden. Die zukünftigen Service-Produkte sollten in einem strukturierten, mehrstufigen Service-Produkt-Entstehungsprozess realisiert werden und anschließend marktgerecht bepreist werden. Wettbewerbs- und wertorientierte Aufschlagsfaktoren und eine marktorientierte Ersatzteil-preisgestaltung tragen signifikant zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Maximierung der Umsätze und Erträge bei. Wichtig dabei ist, dass sich alle Aktivitäten und Maßnahmen an der Service-Strategie ausrichten. Diese resultiert aus einer markt-orientierten Service-Vision für die zukünftige Ausrichtung des After Sales Service und beinhaltet alle Maßnahmen zur Realisierung der Ziele sowie ein Controlling-System mit relevanten Kennzahlen zur Service Steuerung.

#### Tipp

Bei diesen Themen ist ein umfassendes Serviceverständnis und die Methodenkenntnis über relevante Erfolgsfaktoren entscheidend. Ist dies gegeben, lassen Sie Ihre Mitarbeiter selbstständig und eigenverantwortlich arbeiten. ■

#### Autor: Matthias Mahnel



verfügt über mehr als 18 Jahre Erfahrung in der Beratung von After Sales Organisationen in den Branchen Maschinen- und Anlagenbau, Elektroindustrie, Information und Telekommunikation sowie Automotive.

In über 200 erfolgreich durchgeführten Beratungsprojekten konnte er internationalen Unternehmen helfen, die Themen Service-Marktbearbeitung, Service-Prozesse, Service-Organisation und Kennzahlen zu optimieren und Wachstumsstrategien erfolgreich zu realisieren.

[www.impuls-consulting.de](http://www.impuls-consulting.de)

# Die richtigen Mitarbeiter im Kundenservice sind Gold wert!

Wieso im After Sales Bereich ungeahntes Potential zur Umsatzsteigerung schlummert ...