



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

# News & Facts

## Lernvideo: Bedeutung von Service Excellence spielend vermittelt

Das Unternehmen KORU Training, Coaching & Consulting mit Sitz in Dietzenbach bei Frankfurt a. M. hat ein interaktives Lernvideo für serviceinteressierte Unternehmen und Unternehmer\*innen entwickelt. Unter dem Titel „Service Excellence – Der Griff nach den Sternen“ räumt das Video mit dem Begriff „Service Excellence“ auf. Dadurch ist es für alle Mitarbeitenden eine uneingeschränkt empfehlenswerte Weiterbildungsressource zu dem Thema und ohne jedes Vorwissen einsetzbar.



Auf kurzweilige Art und Weise erklärt das animierte Video in rund sechs Minuten, was Service Excellence bedeutet und wieso es wert ist, als Unternehmen über einen exzellenten Service nachzudenken. Darüber hinaus wird ein System vorgestellt, das Service Excellence möglich macht und wodurch dem Unternehmen diverse Vorteile entstehen. So können serviceinteressierte Unternehmen einfach Möglichkeiten erkennen, ihr angestrebtes Servicelevel tatsächlich zu erreichen. Zwischengeschaltete Fragen stellen abwechslungsreich und spielerisch einen Lernerfolg sicher. An fünf Punkten hat der/die Lernende die Möglichkeit, das eigene Verständnis mit verschiedenen Fragetypen zu überprüfen. Die Fragen sind dabei obligatorisch zu beantworten. Das bedeutet, nur wenn alle Fragen richtig beantwortet sind, fährt das Video fort. Selbstverständlich muss aber nicht jede Frage beim ersten Mal korrekt beantwortet werden. Ausprobieren und hinterfragen ist ausdrücklich erwünscht. Nutzer\*innen können nach jeder unvollständigen Antwort leicht Anpassungen vornehmen.

### Video frei verfügbar

Das Lernvideo „Service Excellence – Der Griff nach den Sternen“ ist kostenfrei verfügbar und ohne Anmeldung abrufbar. Somit wird Unternehmen und auch Selbstständigen aus Training, Beratung und Coaching nicht nur die Möglichkeit gegeben, ein Verständnis für die Wichtigkeit von Service Excellence zu entwickeln. Sie bekommen auch eine erste Idee, ihr ganz individuelles Servicelevel zu erhöhen. Durch die Kürze des Videos können Unternehmen und Unternehmer\*innen das Video uneingeschränkt nutzen und sämtlichen Mitarbeitenden zur Weiterbildung zur Verfügung stellen. Dafür sind ungefähr inklusive der Beantwortung der Fragen zehn Minuten Zeitaufwand einzukalkulieren. Ein angeschlossener interner Workshop mit allen Mitarbeitenden ist eine Möglichkeit, Service Excellence zu thematisieren und erste Strategien zur Umsetzung festzulegen.



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

# News & Facts

## OER

Interessierte können das Lernvideo unter dem Link <https://koru.one/lernvideo-service-excellence-der-griff-nach-den-sternen/> abrufen. Es ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz.

Durch die Veröffentlichung als OER (Open Educational Ressource) leistet KORU Training, Coaching & Consulting einen aktiven Beitrag zur deutschen Service-Excellence-Diskussion und regt zu einem offenen Austausch zu dem Thema an.

## Über Service Excellence

Obwohl in den USA der Gedanke der Service Excellence weit verbreitet ist, herrscht in Deutschland bislang kein allgemeines Verständnis für den Begriff. Zwar lässt sich erahnen, dass auf einen erstklassigen Service abgezielt wird, was diesen jedoch genau ausmacht und was Unternehmen tun können, um diesen zu erreichen, bleibt oft der Vorstellungskraft vorbehalten.

Die Fachgruppe Service des BDVT e. V. (Berufsverband für Training, Beratung und Coaching) hat eine relevante Service-Excellence-Definition veröffentlicht (<https://www.bdvt.de/verband/fach-und-berufsgruppen/service/>). Diese ist ein erster Grundstein, Service Excellence greifbar zu machen. KORU Training, Coaching & Consulting ist mit dem veröffentlichten Lernvideo mit dem Titel „Service Excellence – Der Griff nach den Sternen“ einen weiteren Schritt gegangen und erklärt anschaulich, was hinter dem Begriff steckt.

## Kontakt

Tanja Herzig  
KORU Training, Coaching & Consulting  
Tulpenstraße 8  
63128 Dietzenbach  
01512 5678 663  
tanja.herzig@koru.one  
<http://www.koru.one>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.  
CC BY 4.0 by Tanja Herzig | KORU Training, Coaching & Consulting  
Bild: Tanja Herzig | KORU Training, Coaching & Consulting  
Text: Tanja Herzig | KORU Training, Coaching & Consulting  
Das BDVT-Logo steht unter Copyright ©