

Förderprogramme

Zur Service Excellence durch geförderte Beratung

Of t macht der Service am Kunden den entscheidenden Unterschied bei der Kaufentscheidung. Unternehmen, die ihren Servicegrad verbessern möchten, stecken allerdings oft in der Zwickmühle. Mit eigenen Kräften kann das Niveau der Kundenorientierung manchmal nicht angehoben werden und für externe Unterstützung ist zuweilen kein Budget verfügbar. Beratungsleistungen sind aber förderbar. Darauf hat Tanja Herzig, Inhaberin von KORU Training, Coaching & Consulting und in der Vergangenheit schon für den BRV als Workshopleiterin tätig, hingewiesen.

Um das Servicelevel und Unternehmen aus dem Automotive- und Logistikbereich gezielt anzuheben, berät und begleitet Tanja Herzig Unternehmen bei der Umsetzung ihrer individuellen Service-Excellence-Strategie. Die autorisierte Beraterin der Offensive Mittelstand unterstützt Unternehmen beispielsweise in den Bereichen Führung, Mitarbeiter, Beschwerden und Reklamationen, Unternehmens- bzw. Servicekultur, Innovationen und Change (Entwicklung neuer Serviceideen und Begleitung der durch Service Excellence bedingten Veränderungen).

Dabei müssen interessierte Unternehmen Beratungskosten keineswegs immer vollständig aus eigenen Mitteln tragen. Verschiedene Förderprogramme beispielsweise des Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) oder der KfW unterstützen bei der Inanspruchnahme von Beratungsleistungen. Tanja Herzig z.B. ist sowohl beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle als auch bei der KfW als Beraterin gelistet, wodurch auch eine Service-Excellence-Beratung für ein verbessertes Servicelevel förderfähig ist.

Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle fördert z.B. mit dem neuen Programm „Förderung unternehmerischen Know-hows“ Bestandsunternehmen mit einem Beratungszuschuss in Höhe von bis zu 80 Prozent. Durch diese Förderpro-



Abb.: KORU

Unterstützung auf dem Weg zur Service Excellence: Öffentliche Förderprogramme bezuschussen Beratungsleistungen durch akkreditierte Berater wie z.B. Tanja Herzig, die auf den Automotive- und Logistikbereich spezialisiert ist.

gramme erhalten kleine und mittelständische Unternehmen die Unterstützung, die sie für die Herausforderungen immer härter umkämpfter Märkte brauchen. „Kunden entscheiden nach jedem Kontaktpunkt von Neuem, ob sie dem Unternehmen treu bleiben oder zum Wettbewerb wechseln.“, sagt Herzig. „Unternehmen, die sich auf ihre Kunden ausrichten, haben damit einen Wettbewerbsvorteil und positionieren sich auf der Pole Position.“

Zitat „Gründe, sich für das Handwerk zu entscheiden, gibt es genug: Im Handwerk gibt es eine sichere Perspektive, attraktive Karriereoptionen bis hin zum Meister und der Gründung eines eigenen Betriebes und berufliche Chancen in allen Zukunftsfeldern – etwa im Bereich der Energiewende, der E-Mobility oder von Smart-Home. Karrierechancen, gutes Geld, berufliche Entfaltung und Kreativität: Das alles findet man im Handwerk, dafür braucht es kein Studium.“

(Holger Schwannecke, Generalsekretär des Handwerks-Dachverbandes ZDH, in einem Interview mit der Deutschen Handwerkszeitung)