

Servicequalität verbessern

Im Team auf Service-Reise gehen



Virtuelles Spielbrett für die Service-Reise: Das Konzept des Tools ist intuitiv und leicht verständlich, so dass jeder direkt mitmachen kann.

Unternehmen, die ihre Kunden nachhaltig begeistern wollen, haben häufig ein Problem:

- es gibt kein einheitliches Verständnis, was für Kundenbegeisterung sorgt,
- es mangelt an Zeit und Raum für regelmäßigen internen Austausch und
- den Mitarbeitenden helfen keine theoretischen Konzepte.

Eine Lösung für diese Herausforderungen hat die Initiative Service Excellence entwickelt, ein Zusammenschluss von fünf erfahrenen Business-Trainerinnen, darunter die mit ihrem Unternehmen KORU Training, Coaching & Consulting auf die Automotive-Branche fokussierte Tanja Herzig. Ergebnis ist das Tool „Service-Reise“.

Ursprünglich als haptisches Brettspiel geplant, nahmen die Service-Excellence-Expertinnen die Pandemie als Anlass, das Tool für den virtuellen und hybriden Einsatz weiterzuentwickeln. Die Service-Reise als virtuelles Brettspiel sorgt bei den Teilnehmern spielerisch, hierarchie- und abteilungsübergreifend und an konkreten Beispielen für Awareness zu exzellentem Service. Durch die Spielart trägt die Service-Reise außerdem dazu bei, das Wir-Gefühl zu pushen. Erfolge werden in der eigenen Gruppe und als Ergebnis der Gemeinschaft erzielt und gefeiert.

Auszeichnung beim Europäischen Trainingspreis 2022: die „Eule“ in der Kategorie „Tools für Training & Co“.



Info

Mehr Infos zur „Service-Reise“, dem Tool für einen spielerischen Zugang zu Service Excellence: <https://koru.one/mindset/service-reise>.

Flexibles Tool für vielfältige Erkenntnisse

Die Durchführung funktioniert in Eigenregie oder moderiert durch Expertinnen der Initiative Service Excellence. Das Tool lässt sich online, Face-to-Face, hybrid oder als Großflächenspiel bei einem Event einsetzen. Das Spielziel kann variiert werden durch Fragekarten oder Themenkategorien, die Gruppenzusammensetzung ist individuell bestimmbar. Die Service-Reise ist intern oder unternehmensübergreifend auch offen spielbar. Theoretische Themen werden mit konkreten Praxisideen greifbar, das Tool ist als Rahmen anwendbar und hochindividualisierbar. Zudem kann die Service-Reise einmalig bis hin zu einer kontinuierlichen Einbindung in den Arbeitsalltag eingesetzt werden.

Das virtuelle Spielbrett ist auf dem in Deutschland gehosteten Online-Whiteboard Conceptboard visualisiert dargestellt und lädt auch visuell zu einer spannenden Reise ein. Das Konzept ist intuitiv und leicht verständlich, so dass jeder wie bei Mensch-ärgere-Dich-nicht direkt mitspielen kann. In knackigen Fragerunden erhalten die Spieler vielfältige Erkenntnisse:

- Was ist Service Excellence?
- Welche Rolle spiele ich selbst dabei?
- Was kann ich konkret für erstklassigen Service tun?
- Wie sehen das meine Kolleg:innen/Vorgesetzten?
- Welche Rahmenbedingungen sind notwendig?



Alle Abb.: KORU

Hat zusammen mit vier anderen Business-Trainerinnen das Tool „Service-Reise“ entwickelt: Tanja Herzig von KORU Training, Coaching & Consulting.

Ausgezeichnet mit dem Europäischen Trainingspreis

„Die Service-Reise zahlt erheblich auf das für Service Excellence notwendige Wir-Gefühl ein. Zum einen herrscht ein großer Zusammenhalt innerhalb der Teams, zum anderen wird am Spielende auch der Gesamterfolg betrachtet. So wird deutlich, dass ein erstklassiges Servicelevel nur erreicht werden kann, wenn alle den entsprechenden Beitrag leisten.“, erläutert Tanja Herzig. Ein Konzept, das überzeugt: Das Tool bekam beim diesjährigen Europäischen Trainingspreis in der Kategorie Tools für Training & Co eine Eule verliehen. Damit werden in dem seit 30 Jahren bestehenden, renommierten Wettbewerb die besten Tools & Konzepte in der professionellen beruflichen Weiterbildung ausgezeichnet. ■