



Lernvideo soll helfen, Verständnis für „Service Excellence“ zu entwickeln

Bei den Schulungen, die Tanja Herzig als Inhaberin des Unternehmens Koru Training, Coaching & Consulting für die Reifenbranche anbietet wie zuletzt etwa auch bei einer Veranstaltung im Rahmen der Messe „The Tire Cologne“, ist mitunter von „Service Excellence“ die Rede. Doch was verbirgt sich eigentlich dahinter?

Um eine Vorstellung davon zu vermitteln, hat Koru mit Sitz in Dietzenbach bei Frankfurt ein interaktives Lernvideo für serviceinteressierte Firmen entwickelt, das sich für alle Mitarbeitenden ohne jedes Vorwissen zu dem Thema eignen soll. „Unter dem Titel ‚Service Excellence – Der Griff nach den Sternen‘ erkläre ich, was es braucht, um Kunden zu begeistern, nachhaltig an das Unternehmen zu binden und neue Kunden zu gewinnen“, so Herzig gegenüber der NEUE REIFENZEITUNG. „Gerade der Reifenfachhandel hat hier ja oft Nachholbedarf“, ergänzt sie. Der animierte Streifen versucht demnach in rund sechs Minuten zu erklären, was „Service Excellence“ bedeutet und aus welchen Gründen es sinnvoll ist, als Unternehmen über einen exzellenten Service nachzudenken.

Darüber hinaus wird ein System vorgestellt, wie all dies letztlich umgesetzt werden kann, und aufgezeigt, welche Vorteile damit verbunden sein können. Mittels zwischengeschalteter Fragen will Herzig „spielerisch und abwechslungsreich einen Lernerfolg sicherstellen“. Die Fragen, mit denen das eigene Verständnis überprüft wird, sind dabei obligatorisch zu beantworten, was bedeutet, dass das Video nur dann fortfährt, wenn alle Fragen richtig beantwortet sind. Selbstverständlich muss aber nicht jede Frage gleich beim ersten Mal korrekt beantwortet werden, heißt es. Ausprobieren und Hinterfragen sei jedenfalls ausdrücklich erwünscht bei dem kostenfrei und ohne Anmeldung unter www.koru.one/lernvideo-service-excellence-der-griff-nach-den-sternen/ abrufbaren Lernvideo. cm



Mit dem etwa sechsminütigen Streifen verfolgt Koru-Inhaberin **Tanja Herzig** eigenen Worten zufolge das Ziel, zu „erklären, was es braucht, um Kunden zu begeistern, nachhaltig an das Unternehmen zu binden und neue Kunden zu gewinnen“