

## b-kult



### Worum geht es?

### Entwerfen Sie Ihren Leitfaden mit dieser Vorlage als Basis

### Buchen Sie unser Workshop-Paket dazu, wir sind Ihr Sparringspartner...

### Workshop-Paket

## Service- und Kommunikationsleitfaden

Ein Kommunikationsleitfaden für den Service schafft Klarheit. Er gibt Vorgaben zum Kommunikationsstil und leitet an, wie bestimmte Themen ausgedrückt werden sollen. Wie schreiben wir dem Kunden, dass wir seine Anfrage nicht so schnell bearbeiten können oder was sagen wir, wenn wir etwas nicht lösen können? Die **Mitarbeiter erhalten Orientierung** zu Schreibstil, gesprochener Kommunikation und im besten Falle **Textbausteine** und **Formulierungshilfen**. Erleichtern Sie Ihren Mitarbeitern die Kommunikation, indem Sie klare Vorgaben machen. Wie sollen sie sich am **Telefon**, in der **E-Mail**, im **direkten Gespräch** oder im **Chat** verhalten? Ihr Servicekommunikationsleitfaden orientiert sich dabei im Idealfall an Ihren Unternehmenswerten, greift den generellen Markenstil auf und übersetzt diesen auf die spezifischen Anwendungsfälle im Service.

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem **konkreten Nachschlagewerk zur kundenorientierten Kommunikation** und schaffen Sie damit gerade auch in kritischen Situationen Standards und Routinen. Vor allem, wenn die Mitarbeiter im virtuellen Servicedesk arbeiten und dezentral im Homeoffice sitzen, können Sie als Führungskraft nicht direkt unterstützen und coachen. Da hilft es, wenn man nochmal kurz nachschlagen und sich Hilfe holen kann.

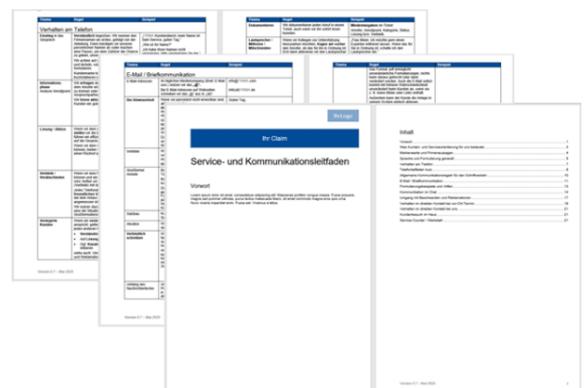
### marillabax b-kult Vorlage Servicekommunikationsleitfaden

Wir unterstützen Sie bei der Erstellung eines kompletten Kommunikationsleitfadens für Ihren Service und/oder bei der Gestaltung von Textbausteinen und Quicktickets, die Ihre Arbeit sofort leichter und routinierter machen. Selbstverständlich achten wir darauf, dass der Stil zu Ihrem Unternehmen passt!

Wir haben für Sie vorgearbeitet. Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung im Serviceumfeld wissen wir, was die **typischen Inhalte eines Kommunikationsleitfadens** sein sollten und haben konkrete Ideen, wie diese aussehen können. Die wesentliche Vorarbeit ist also schon erledigt, nutzen Sie unsere Vorlage (20 Seiten mit praxisnahen Beispielen) und passen diese an Ihren Sprachgebrauch an:

#### Vorlageninhalte:

- Was Kunden- und Serviceorientierung bedeutet
- Sprach-/Formulierungsstil
- Formulierungsbeispiele und -hilfen
- Verhalten am Telefon und Telefonleitfaden kurz
- Kommunikationsregeln Schriftverkehr / E-Mail / Chat
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Verhalten im direkten Kontakt / vor Ort / im Hause
- Verhalten am Service Counter / in der Werkstatt



Sie sind unsicher, ob Sie und Ihr Team den Leitfaden alleine anpassen bzw. weiterentwickeln können? Dann buchen Sie unser Workshop-Paket dazu, wir begleiten Sie bei der Erstellung gezielt mit **drei 90-minütigen Onlineworkshops**.

## Komplettpaket

Vorlage	Workshop-Paket
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Worddokument</b> mit 20 Seiten „Blaupause“ mit Definitionen, Formulierungshilfen und Textbausteinen</li> <li>• <b>Bedienungsanleitung</b> für die Vorlage</li> </ul>	<p><b>Workshop 1:</b> Einführung in den Kommunikationsleitfaden - Wie sind die Vorgaben und Beispiele zu interpretieren? Gemeinsame Bestandsaufnahme und Zuordnung</p> <p><b>Workshop 2:</b> Erste Anpassungen sind erledigt - Gemeinsamer Checkup: Was fehlt, welche Fragen sind aufgetaucht, wie geht es weiter?</p> <p><b>Workshop 3:</b> Finaler Check Ihres Leitfadens und Feintuning - Wir prüfen den Aufbau und die Stilelemente, ist alles logisch und verständlich aufgebaut, passt es zu Ihrem gewünschten Sprachstil und ist es nachvollziehbar, auch für neue Mitarbeiter?</p>
<b>Einmalig EUR 99,-*</b>	<b>Pro Onlineworkshop EUR 290,-*</b>

## Referenzen

**Nikolaus Fleischhacker, Geschäftsführer**  
**Oranier Unternehmensgruppe**

*„Sehr angenehm empfinde ich, dass hier nicht mit Nachdruck Beratertage verkauft werden, sondern ausschließlich der Bedarf die nächsten Schritte leitet. Als wesentlichen Meilenstein habe ich die Fertigstellung unseres Service- und Kommunikationsleitfadens empfunden. Die Mitarbeiter haben nun etwas konkretes an/in der Hand, wie wir uns bei Oranier kundenorientierte Kommunikation vorstellen.“*

## Über marillabax

Das Team marillabax begleitet vom Stammsitz im baden-württembergischen Ludwigsburg aus seit 2003 erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Beratung, Training, Coaching oder Softwarelösung.

## Sparringspartner



**Wir lassen Sie nicht allein** – oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiter zu entwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf Ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

\*Alle genannten Preise gelten zzgl. ges. MwSt.