

# SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

 KVD Service Community

 serviceverbandkvd

 kvdnews

 Download Magazin-App

## Nachhaltig im Service

sozial, ökologisch und ökonomisch

INTERVIEW MIT LISA GÖLDNER VON GREENPEACE

### **WAS WIR AUS CORONA FÜRS KLIMA LERNEN KÖNNEN**

Welche Chancen in Sachen Nachhaltigkeit  
die aktuelle Krise mitbringt - ab Seite ►28

MARKTÜBERSICHT

### **SERVICEFAHRZEUGE MIT ALTERNATIVEN ANTRIEBEN**

Alle Modelle auf einen Blick ab Seite ►54

**KVD SERVICEPODCAST**  
Entdecken Sie das neue Infoformat  
des KVD zu aktuellen Themen  
aus dem Service. Alle Infos  
auf Seite 116.



WEITERBILDUNGSPARTNER VORSTELLUNG MARILLA BAX

## Die richtigen Maßnahmen, damit Bilder im Kopf entstehen

Auf dieser Seite stellt die Redaktion der **SERVICETODAY** die Weiterbildungspartner des KVD vor. Wenn Sie sich jetzt fragen, warum denn die marillabax GmbH & Co. KG hier auftaucht, weil Sie das Unternehmen aus Ludwigsburg vor allem als Berater kennengelernt haben, dann kennen Sie nur einen Teil des Portfolios von Marilla Bax und ihrem Team. Ja, sie berät Service-Organisationen bei Bedarf, und: Ein Baustein in dieser Beratung kann ein Training sein. [\[Michael Braun\]](#)

„So gesehen ist das richtig: Wir sind kein klassischer Seminaranbieter. Bei uns dreht sich alles um Servicequalität und Kundenorientierung – in diesen

Bereichen beraten wir unsere Kunden, und je nach Anforderung und Ausgangslage kann es sein, dass ein Seminarangebot ein Baustein ist“, sagt

Marilla Bax, die selbst das Weiterbildungsprogramm zum Service-Manager KVD durchlaufen hat und seit vielen Jahren in der Service-Community im Umfeld des KVD aktiv ist.

Wenn man sich die Seminarräume von marillabax anschaut, kann man sich für jeden Kunden nur freuen, der vor Ort in Ludwigsburg dabei sein darf: Das Unternehmen ist in einer ehemaligen Kaserne in Ludwigsburg zu Hause, und das Ambiente lädt direkt ein, aktiv zu werden, sich mit Servicethemen zu befassen, positiv gestimmt zu sein. Dazu

trägt sicher auch das Smiley-Logo bei, das man bei marillabax an vielen Stellen findet – es ist sozusagen zum Markenzeichen geworden.

Nochmal zurück zur Frage der Schulungen: Nicht zwangsläufig bekommen die Kunden, die bei marillabax anfragen, auch tatsächlich eine Schulung: „In einem ersten Gespräch fragen wir ab, wo der Schuh drückt beim Kunden. Was sind seine Herausforderungen, an welchen Stellen muss er sich bewegen, was sind die Entwicklungsperspektiven – es kann sein, dass für all diese Felder ein reines Seminarangebot keinen Sinn macht, sondern wir viel mehr konzeptionell arbeiten müssen. Da sind wir dem Kunden gegenüber aber auch vollkommen offen“, sagt Marilla Bax.

Kann also sein, dass ein Kunde mit dem Gedanken zu marillabax kommt, ein Training buchen zu wollen, dann aber mit einem ganz anderen Ergebnis die altehrwürdige Ludwigsburger Kaserne wieder verlässt. „Der Kunde muss nachhaltig von unseren Angeboten und Maßnahmen profitieren, und wenn wir erkennen, dass eine Schulung ohne die passende Grundlage in der Service-Organisation keinen Sinn macht, führen wir es auch nicht durch.“ Diese Beratungsleistungen gibt es übrigens zum Festpreis: Nach der

Analyse stellt marillabax ein Angebot zusammen, das eine finale Kalkulation beinhaltet – und die konkreten Ziele. „Wenn wir dann starten, kann der Kunde mit diesem festen Budget planen – ganz gleich, wie lange wir dann für die Umsetzung der Maßnahmen brauchen. Das ist dann unsere Aufgabe, selber effizient zu arbeiten“, erklärt sie.

Das nennt man dann wohl nachhaltige Kundenorientierung im besten Sinne. Marilla Bax möchte Menschen begleiten, Personalentwicklung vorantreiben, Organisationsentwicklung betreiben. „Wir möchten herausfinden, ob es bei bestimmten Herausforderungen in Unternehmen tatsächlich im Verhalten der Mitarbeiter hakt oder ob die Vorgaben in der Organisation kein anderes Handeln zulassen.“ Es geht also um ein konkretes Bild, was der Ursprung der aktuellen Herausforderung ist. Über einen Service-Fitness-Check auditiert das Team um Marilla Bax so die Organisation. „Wir können dann erkennen: Was macht die Organisation gut, was geht besser.“

Klassisches Beispiel sind Versprechen im Vertrieb, die der Service nicht halten kann. Hier berät Marilla Bax dann, was auf Prozessseite passieren muss, damit die beiden Bereiche der Orga-

nisation effektiv miteinander arbeiten können. „Das kann durch Seminare unterstützt werden – muss aber nicht“, sagt die erfahrene Service-Managerin und Beraterin.

marillabax arbeitet dabei mit eigenen Tools, die sehr anschaulich Defizite und Potenziale aufzeigen. „Wir nehmen zum Beispiel vier Service-Perspektiven ein, über die wir uns dem Kernthema nähern“, sagt sie, und benennt Versprechen, Führen, Organisieren und Dienst leisten. Auch spannend, wenn es um das Training von Service-Mitarbeitern geht: Die Idee vom 6-Service-Muskel-Modell. „Über das Tool entsteht ein konkretes Profil, zum Beispiel vom Aufgabengebiet eines Service-Technikers. Es ist wichtig für das Selbstverständnis, auf dem Maßnahmen für mehr Lösungskompetenz und Kommunikationskompetenz aufgebaut werden können. „Aus meiner Erfahrung heraus ist es unglaublich wichtig, Menschen abzuholen in ihren derzeitigen Situationen. Nur so kann ich auch erkennen, wie ich helfen kann“, sagt Marilla Bax.

Ein großer Vorteil für Marilla Bax ist, dass sie selbst aus dem Serviceumfeld kommt – und dass sie sich mit ihrem Unternehmen auf bestimmte Branchen fokussiert hat. „Unsere Trainer und Berater kommen aus dem klassischen Maschinen- und Anlagenbau, aus der IT, aus der Medizintechnik – hier legen wir auch unsere Schwerpunkte. Unser Team weiß, worüber es redet, das merkt dann auch der Kunde.“ So könne man gezielt trainieren, Vertrauen zu den Teilnehmern aufbauen, sie aktiv mit einbeziehen. Dass die Trainings auch Spaß machen, dafür sorgt die Kooperation mit einem Erlebnispädagogen. Heißt zum Beispiel: Ja, es gibt auch die nicht immer beliebten Rollenspiele, dafür aber nach einem ganz anderen Ansatz, die damit nachhaltig in Erinnerung bleiben. „Ich bin immer der Meinung: Bei allem, was wir im Trainings- und Konzeptionsumfeld durchführen, müssen Bilder entstehen, sie transportieren eine Message“, sagt Marilla Bax. Und ihr Ansatz ist die beste Grundlage, dass diese Bilder in den Köpfen auch entstehen.



Die Trainings können zum Beispiel in den Seminarräumen in der ehemaligen Kaserne in Ludwigsburg stattfinden.