

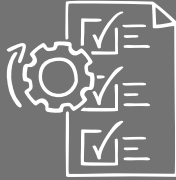
WERTSCHÄTZENDE SERVICE FÜHRUNG



Im Zeitalter von Homeoffice und Agilität

SCHAFFEN SIE TRANSPARENZ

Zeigen Sie Ihren Mitarbeitenden auf, welchen Anteil am Unternehmenserfolg sie haben und definieren Sie den Unternehmenserfolg dazu nicht allein mit finanziellen Zahlen, sondern eben mit Qualitätsmerkmalen, die auf Kundenzufriedenheit einzahlen. Bringen Sie in regelmäßigen Besprechungen Beispiele aus der täglichen Praxis ein, die Einfluss nehmen auf Ihren Serviceerfolg.



ERFOLGE FEIERN UND ZWAR SOFORT

Geben Sie eine Pizza für alle aus (ins Homeoffice oder als Gutschein bei Lieferando), wenn Sie einen Servicefall sehen, der ein außergewöhnliches Kundenlob erhalten hat oder besonders kreativ gelöst wurde. Oder legen Sie ein virtuelles Punktekonto für das nächste Teamevent an. Rufen Sie zu einer spontanen, virtuellen Teamsitzung auf und laden alle ein, jetzt gemeinsam mit einem Drink nach Wahl in die Kamera anzustoßen.

KREATIVITÄT UND FREIRAUM ZULASSEN

Schon Walt Disney hat es vorgemacht: die kreativen Spinner brauchen ihren Raum. Die IT hat das aufgegriffen, mit regelmäßigen Events, bei denen alle „frei programmieren“ dürfen. Nehmen Sie das als Blaupause und schaffen regelmäßig Raum für Ideen – einen halben Tag für alle, an dem sie an einem Projekt ihrer Wahl arbeiten können. Einzige Regel: am Ende des Tages muss ein Ergebnis, ein Arbeitsvorschlag, eine These abgeliefert werden, der auf eine Serviceverbesserung einzahlt (KVP).



ANSPRECHBAR SEIN

Geben Sie allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, mit Ihnen zu sprechen. Ihre "Tür" sollte offen sein und wenig Barrieren haben. Schaffen Sie z.B. eine offene Sprechstunde zu einem festen Zeitfenster und geben damit allen Mitarbeitenden die Gelegenheit, sich mit Ihnen auszutauschen. In Zeiten von Homeoffice gilt dies umso mehr. Setzen Sie konkrete Termine an, zu denen Sie online ansprechbar sind, sogenannte „Plauderstunden“. Schaffen Sie so Gelegenheiten, ungezwungen auch online mit Ihnen zu plaudern, per individuellem Chat oder offenem Videokanal.

