

Leadership

Service Excellence: Vorsprung zu Spitzenleistungen

Nicht nur bei sportlichen Wettkämpfen gilt: Wenn alle ihr Bestes geben und es den einzelnen Spielern besonders gut läuft, übertragen sich diese Emotionen auf die anderen. Man gewinnt und verliert nie alleine.



Im Hotel Storchen gilt:
Top-Service in allen Bereichen

MAGIC MOMENTS FÜR GÄSTE

Seit über 650 Jahren ist der Storchen Zürich bekannt für seine herzliche Gastlichkeit. Die lange Gastgebertradition und der ebenso herzliche wie persönliche Service sind überall im Haus spürbar. Im 2012 setzte sich die Führungscrew zum Ziel, ihre Mitarbeiter auf die herzliche Gastgeberrolle zu sensibilisieren. Um vermehrt Zusatzverkäufe zu generieren, hat die Autorin die Trainings «Herzliche Storchengastgeber» aufgebaut. Diese lösten bei den Teilnehmern Begeisterung am Verkaufen aus und sie kreierten mehr bewusste «Magic Moments» für ihre Gäste.

Im Zuge der Überarbeitung des Leitbildes wurde auch die strategische Ausrichtung in den Bereichen Marketing und Personal korrigiert. Die besondere Herausforderung bestand im Leben und Erleben der Storchen-Werte und der persönlichen Sozialkompetenzen im Alltag. Dazu wurde ein Storchen-Kultur-Workshop erarbeitet. Die Mitarbeiter trainierten bewusst, dass gemeinsame Werte, menschliche Einzigartigkeit und der persönliche Beitrag zur Storchen-Vision zum Erfolg des Hotels Storchen beitragen. Im Storchen gilt das Prinzip: Topservice in allen Bereichen, Individualität und Verbindlichkeit, echte Herzlichkeit, Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und Servicebereitschaft auf höchstem Niveau. Die Führung lebt diese Haltung präsent vor. Das Besondere, Einzigartige sind diese weichen Faktoren; es herrscht eine herzliche, natürliche Stimmung im Haus. 2013 holte sich das Vier-Sterne-Superior-Hotel Storchen in Zürich das HR-Label für Excellent Practice in Human Resource Management.

Weitere Auskünfte:

David Scheidegger, Vizedirektor Hotel Storchen, Zürich

VON CHRISTINA WEIGL*

«Unser Team kämpfte mit Begeisterung und überzeugte im Angriff flexibel und engagiert», resümiert ein Coach den Satzgewinn seiner erfolgreichen Volleyballmannschaft. – Wer nach Spitzenleistungen strebt, kann Maßstäbe setzen. Entscheidend in Sport und Beruf ist neben Respekt und Toleranz die emotionale Intelligenz. Im Coaching geht es um die Freisetzung und Ausschöpfung des Potenzials bis hin zur

Entwicklung der einzigartigen Persönlichkeit. Wo muss man mit Verbesserungen ansetzen, um sich effizient zu einem überlegenen Spieler oder Mitarbeiter zu entwickeln? Der Service-Excellence-Ansatz verlangt in Unternehmen genau diese Haltung: konsequentes Hinterfragen, wie und wo sie ihre Serviceleistungen für den Kunden verbessern können. Es sind oft scheinbar nebensächliche Servicedetails, die überraschen und im Herzen berühren.

Flexibles DIENST-leisten und persönliche Herzlichkeit statt eines routinierten «Abfertigungs» unter Druck. Proaktive Weiterempfehlung ist immer das Resultat erstklassiger Serviceleistung und nachweislich vom emotionalen Kundenerlebnis abhängig. Dazu braucht es engagierte Mitarbeiter mit Herzblut.

Kundentreue dank Begeisterung. Kunden erwarten und wollen Service! Die persönliche Note bei der Bedienung

und ein Funken mehr Herzlichkeit machen den entscheidenden Unterschied. Doch wie kann dieser Funken gezündet werden? In massgeschneiderten Service-Excellence-Trainings zur Selbstwahrnehmung und Selbstführung lernen Fach- und Führungskräfte, ihre emotionalen Kompetenzen zu vertiefen und ihre Handlungen zu reflektieren. Wenn die Haltung des Dienens bei allen mit Freude verinnerlicht und gelebt wird, gelingt diese konsequente Ausrichtung auf den Kundennutzen. Dieser spürt sofort, ob er Service Excellence erlebt.

Wenn Unternehmen ihre Servicequalität unter die Lupe nehmen, lohnt es sich, diese Fragen ehrlich zu prüfen:

- > Welche Bedürfnisse haben unsere Kunden und wie erfüllen wir diese?
- > Wie erleben Kunden unsere Werte und unser Handeln?
- > Welchen Zusatznutzen und welches emotionale Kundenerleben bieten wir?
- > Wie klar ist das Commitment für Service Excellence als innere Haltung?
- > Wie tragen Führung und Mitarbeiter die Kundenbegeisterung mit?

Service Excellence ist keine kurzfristige Strategie. Es gilt, diese Dienstleistungskultur tief im Unternehmen

zu verankern. Eine gelebte Wertschätzungs- und Feedbackkultur ist der Boden, dass Mitarbeiter aus Begeisterung, innerer Freiheit und Leidenschaft das Beste für den Kunden geben. Auch ein Rollenwechsel – Führungskräfte übernehmen Servicefunktionen – zeigt Wirkung im Verständnis des Dienens.

Herzlichkeit oder wie das Herz dem Kopf beim Denken hilft. Die fachliche Qualifikation ist wichtig – doch ebenso wichtig ist es, dass Mitarbeiter die Werte verstehen, sich mit ihnen identifizieren und diese erlebbar machen. In einem Umfeld von Wertschätzung können Teams zur Bestform auflaufen. Die innere Leadership-Haltung gibt in kritischen Situationen Orientierung. Geprägt ist sie durch die gelebten Werte sowie durch eine verlässliche Führungskultur, welche Service Excellence authentisch vorlebt.

Auch wenn sich Menschen der Vernunft verpflichtet fühlen, handeln sie unter Druck und bei Ärger emotional. Wenn negative Emotionen Oberhand gewinnen und wir uns nicht mehr im Griff haben, entgehen uns wichtige Details und unsere Produktivität leidet. Jetzt sind emotionale Kompetenz und Selbstmanagement gefragt. Wer es schafft, sein Gefühlsleben und seine Stimmungen bewusst zu steuern und



CHRISTINA WEIGL
Training & Coaching GmbH
www.christina-weigl.ch

Lizenziert für HeartMath®
Stress-Reduktionsprogramm

in ihrer Aussenwirkung zu bedenken, kann souveräner handeln. Durch zusätzliche Werkzeuge wie z.B. die wissenschaftliche Methode HeartMath® (Herz-Intelligenz) können Druck abgebaut, der Herzrhythmus stabilisiert, Gelassenheit zurückgewonnen und die Leistungsfähigkeit und seelische Widerstandskraft (Resilienz) gesteigert werden. Menschen spielen die entscheidende Rolle, ob Services als gut, besser oder begeisternd erlebt werden. Wenn Mitarbeiter mit Herz-Intelligenz geführt werden, sind ihre leidenschaftliche Entschlossenheit und ihre Dienstleistungsqualität authentisch herzlich. Weil Dienen eine Ehre ist und keine Pflicht! Das weckt selbst den Sportgeist; weil Gewinnen Freude macht.