

bruhnpartner

▶ from **customer logic** to strategy

Zukunft – wie genau?

Wie begeistern wir mit Dienstleistungen?

28. November 2023

VSSM | Verband Schweizerischer
Schreinermeister
und Möbelfabrikanten

Agenda

- 1 Begeisterung – was heisst das überhaupt?
- 2 Wieso Kundenbegeisterung wichtig ist
- 3 Wie wissen wir, was unsere Kundinnen und Kunden begeistert?
- 4 Schlüssel zum Erfolg: von der Produkt- zur Dienstleistungsorientierung
- 5 Keine Kundenbegeisterung ohne zufriedene Mitarbeitende

1:

Begeisterung – was heisst das überhaupt?











Was bedeutet Begeisterung

Wann wart Ihr das letzte Mal so richtig begeistert?

Versucht, einen zentralen Begriff mit Eurem Moment der Begeisterung in Verbindung zu bringen.





Was bedeutet Begeisterung

Begeisterung laut Duden

Begeisterung = ein Zustand freudiger Erregung, leidenschaftlichen Eifers; von freudig erregter Zustimmung, leidenschaftlicher Anteilnahme getragener Tatendrang; Hochstimmung, Enthusiasmus (Duden)





Was bedeutet **Begeisterung** **Begeisterung laut Duden**

Begeisterung = ein Zustand freudiger Erregung, leidenschaftlichen Eifers; von freudig erregter Zustimmung, leidenschaftlicher Anteilnahme getragener Tatendrang; Hochstimmung, Enthusiasmus (Duden)



Was bedeutet Begeisterung

Begeisterung als beliebtes Konzept im Marketing



Ein zentrales Ziel der Porsche Strategie 2030 besteht darin, die Kunden zu begeistern.

Vorsprung im Markt Deutschland durch maximale Kundenbegeisterung und premiumgerechte Betreuung der Audi Handelspartner und Vertragswerkstätten in Verkaufs- und Serviceprozessen. Das ist die Aufgabe

Das Mehr für Kunden und Audi Partner
Vertriebsbetreuungsgesellschaft

Zentraler Bestandteil des Audi Vertrieb Deutschland

Vorsprung im Markt Deutschland durch maximale Kundenbegeisterung und premiumgerechte Betreuung der Audi Handelspartner und Vertragswerkstätten in Verkaufs- und Serviceprozessen. Das ist die Aufgabe der Audi Vertriebsbetreuungsgesellschaft mbH (Audi VG). Als Botschafter der Marke sind unsere Mitarbeiter täglich persönlich in Kontakt mit Audi Kunden, Interessenten und Audi Partnern.



Begeisterung mit Dienstleistungen

SCHREINEREI | M&K ITEN
Design & Innovation – realisiert mit Passion.

HOME ÜBER UNS

Kunden zu begeistern, ist unser Ansporn



bruhnpartner

Was bedeutet Begeisterung

Etwas systematischer: Begeisterung entsteht auf zwei Wegen



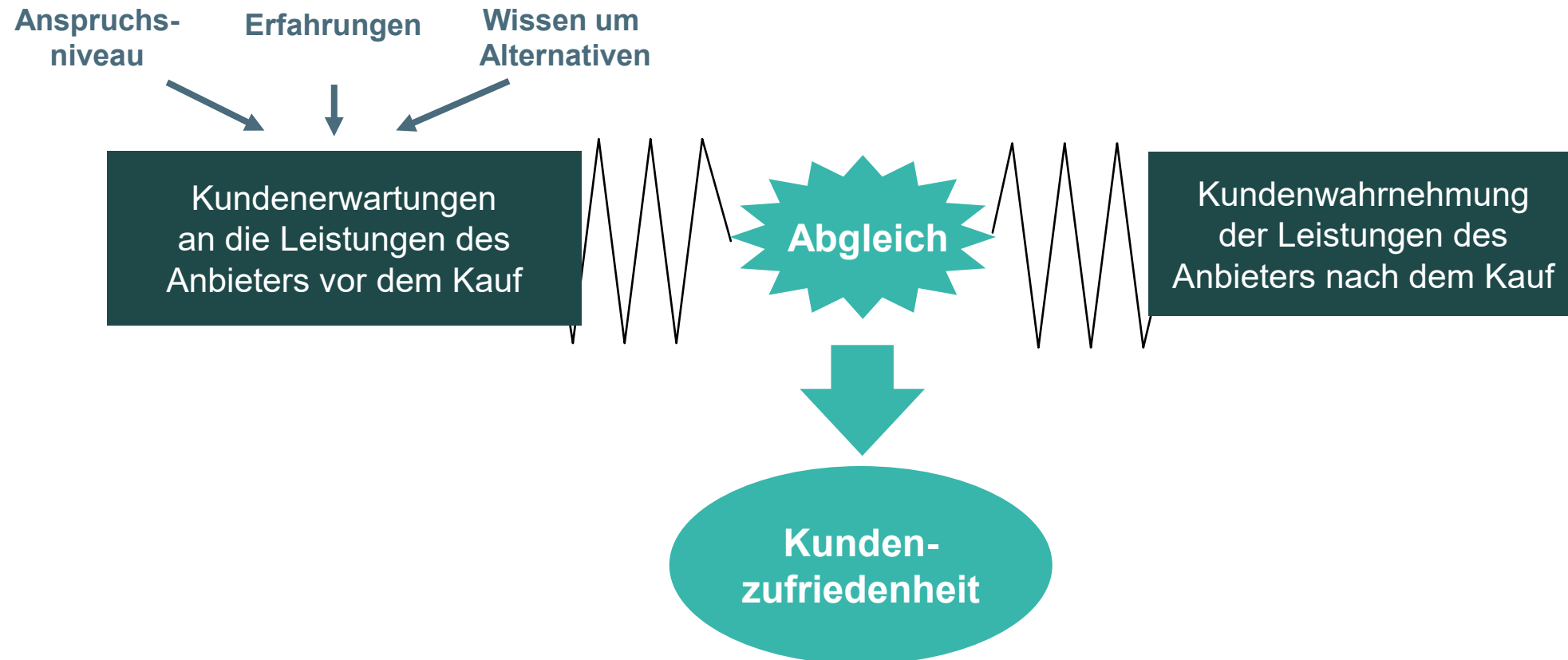
Was bedeutet Begeisterung

Begeisterung entsteht auf zwei Wegen



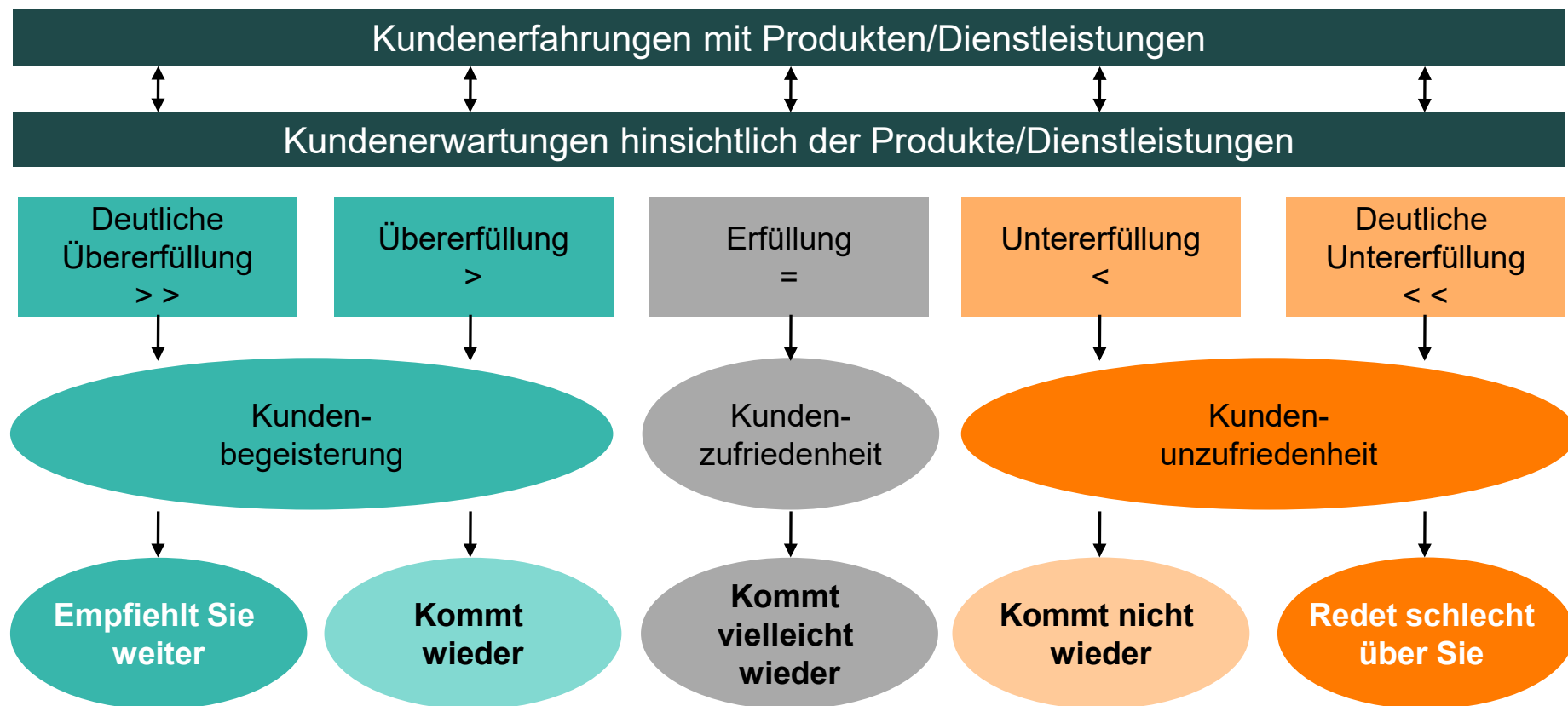
Was bedeutet Begeisterung

Zufriedenheit als Abgleich von Erwartung und tatsächlicher Wahrnehmung der Leistungserfüllung



Was bedeutet Begeisterung

Wenn die Erwartung nicht erfüllt wird: Begeisterung oder Unzufriedenheit als Ergebnis



Was bedeutet Begeisterung

So einfach ist das mit der Kundenzufriedenheit gar nicht...

Die drei grössten Lügen...

Ich rufe Dich an.

Ich liebe Dich.

Wir sind kundenorientiert.



Was bedeutet Begeisterung

So einfach ist das mit der Kundenzufriedenheit gar nicht...





Was bedeutet Begeisterung

Begeisterung entsteht auf zwei Wegen



Was bedeutet Begeisterung

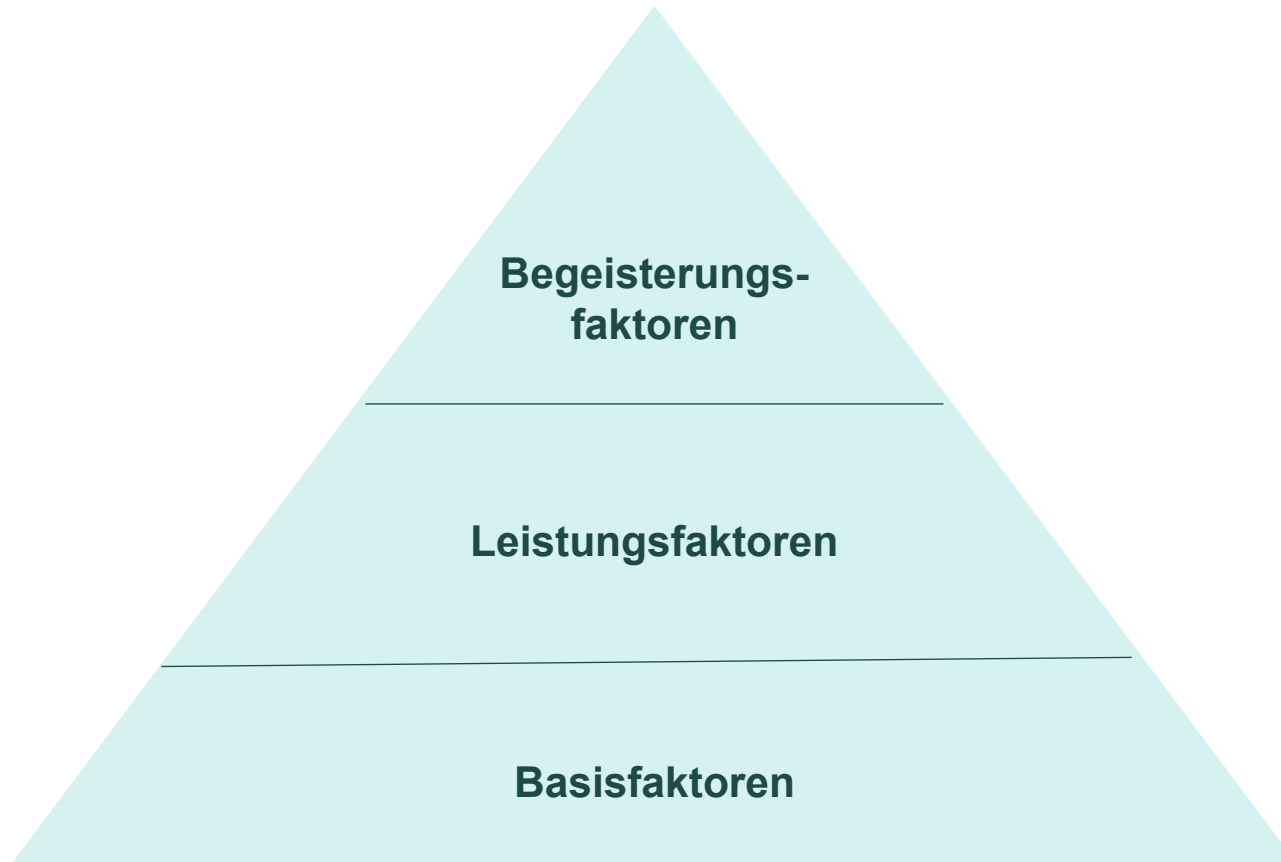
Begeisterung ist mehr als eine Steigerung von Zufriedenheit

„In vielen Marketingetagen wird Kundenbegeisterung immer noch gleichgesetzt mit einem blossen Mehr an Zufriedenheit – doch das ist ein Trugschluss. **Begeisterung entsteht vielmehr aus einer Überraschung heraus, aus dem Gefühl, etwas unerwartet Positives zu erleben.**

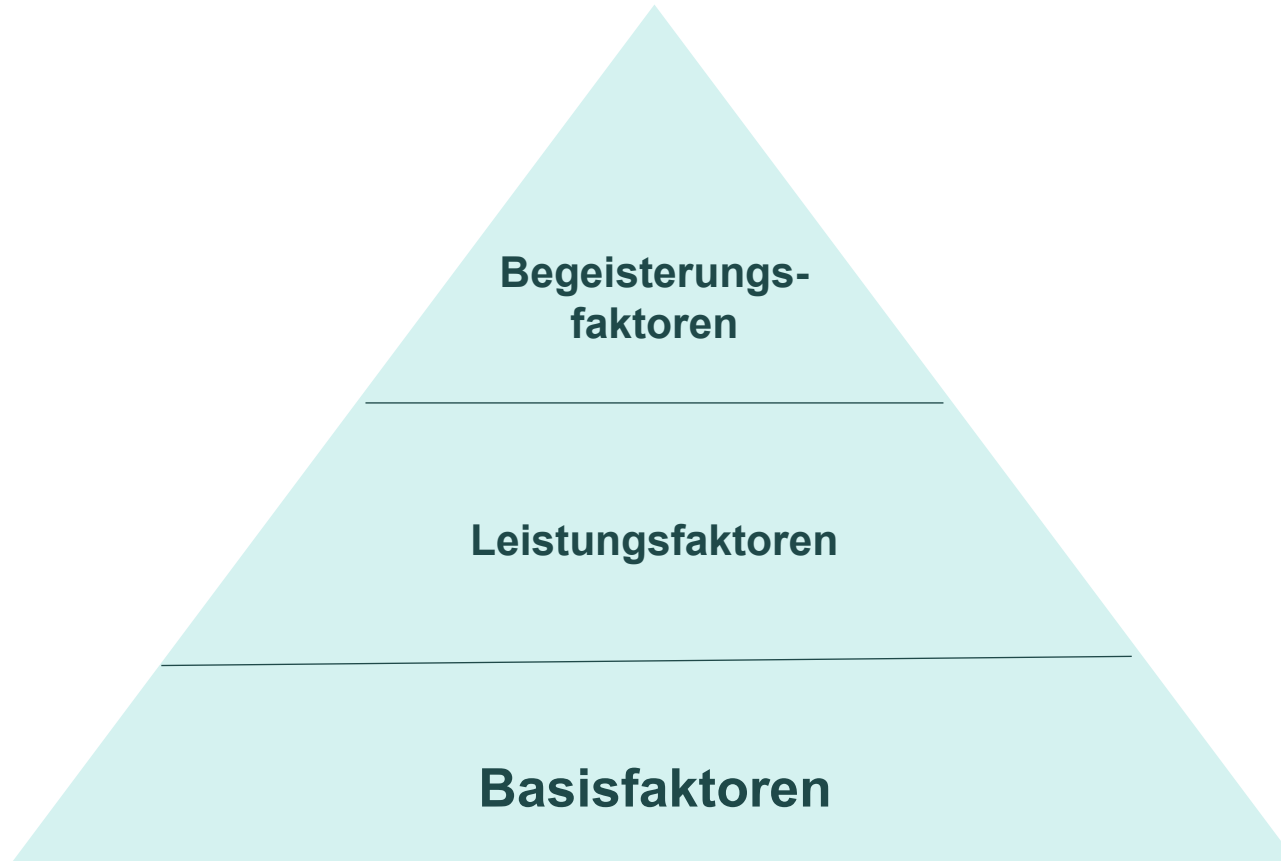
Eine Strategie der Kundenbegeisterung folgt daher auch anderen Kriterien als ein Zufriedenheitsprogramm: Während es dort darum geht, Produkt- und Serviceleistungen schrittweise zu verbessern, suchen die Erzeuger von Kundenbegeisterung gezielt nach einem Überraschungsmoment, nach dem **angenehmen Schock**. Dies zu erreichen, erfordert eine ganz neue Herangehensweise.“

Was bedeutet Begeisterung

Basis- versus Begeisterungsfaktoren

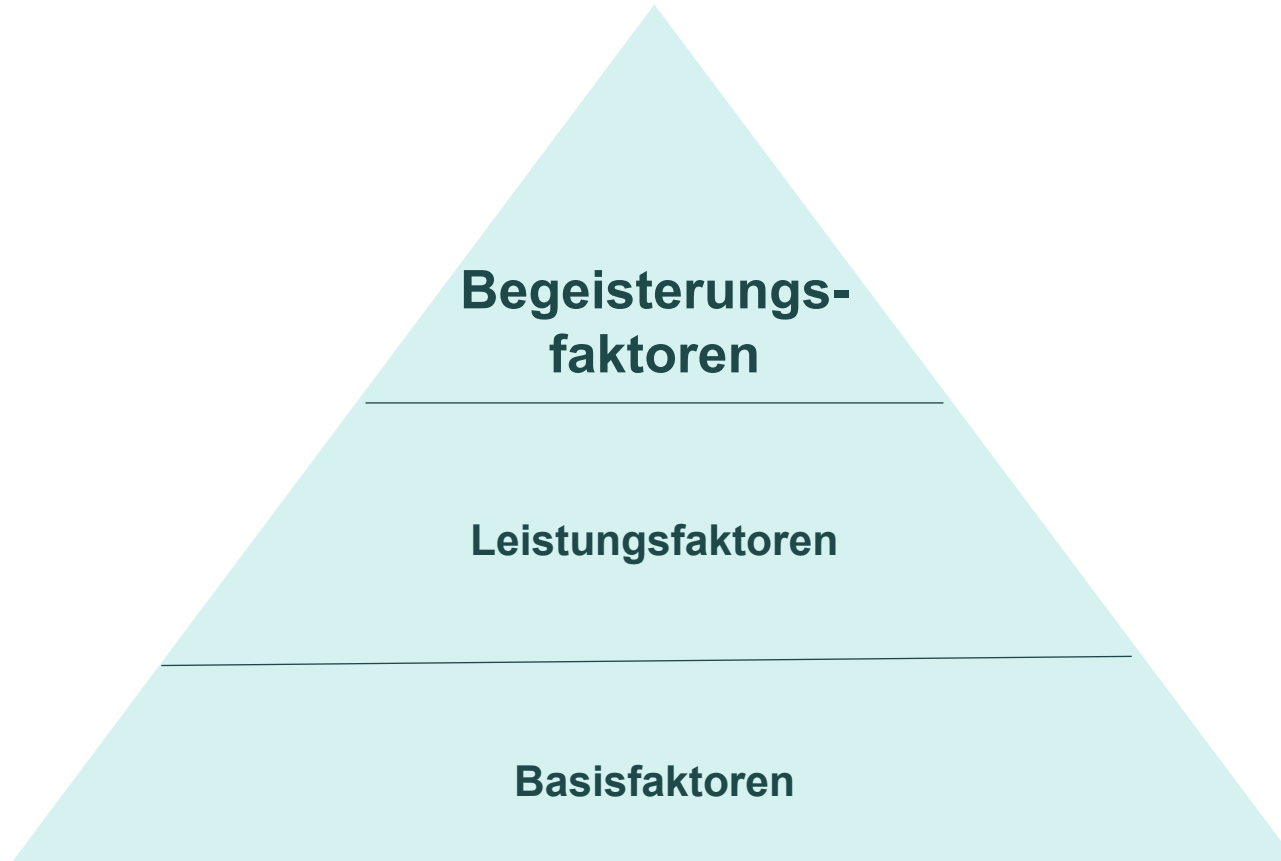


Was bedeutet Begeisterung
Basis- versus Begeisterungsfaktoren



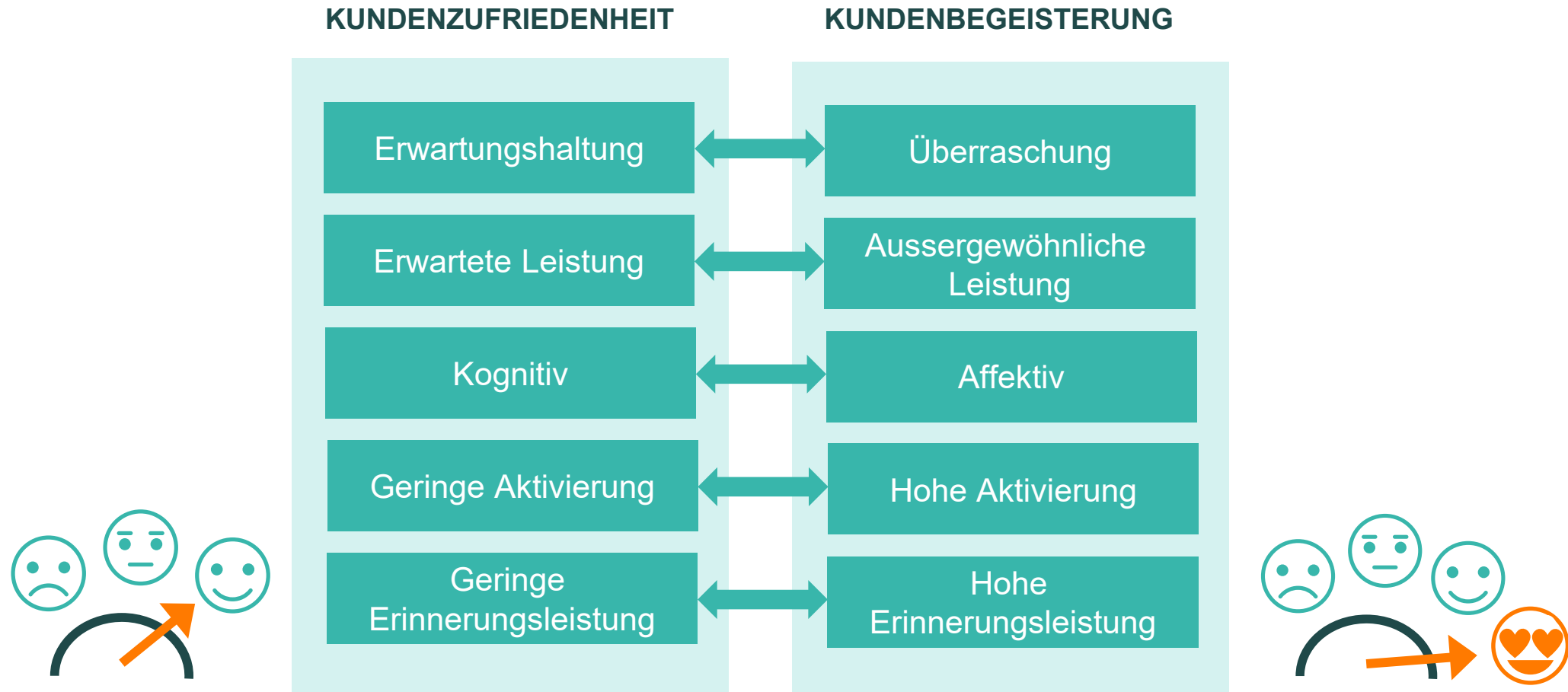
Was bedeutet Begeisterung

Basis- versus Begeisterungsfaktoren



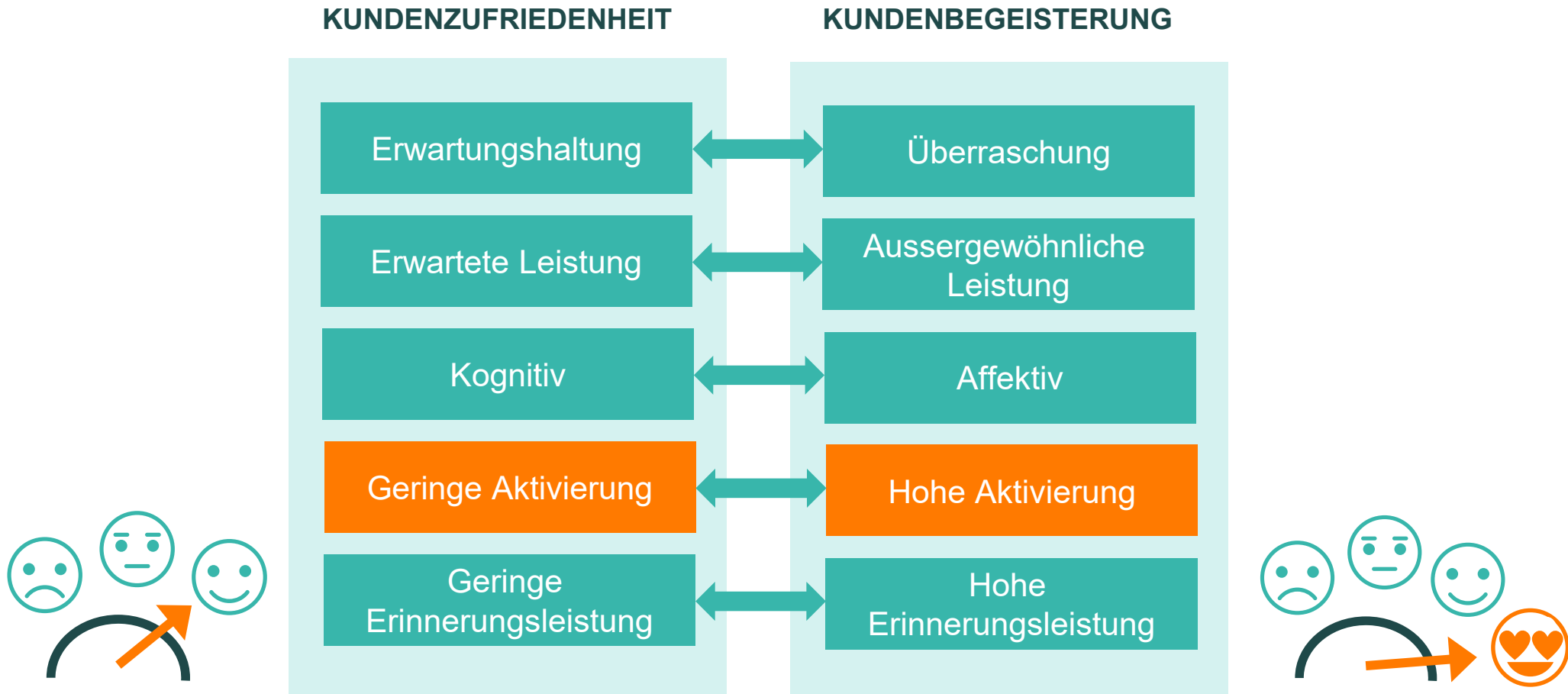
Was bedeutet Begeisterung

Kundenzufriedenheit versus Kundenbegeisterung



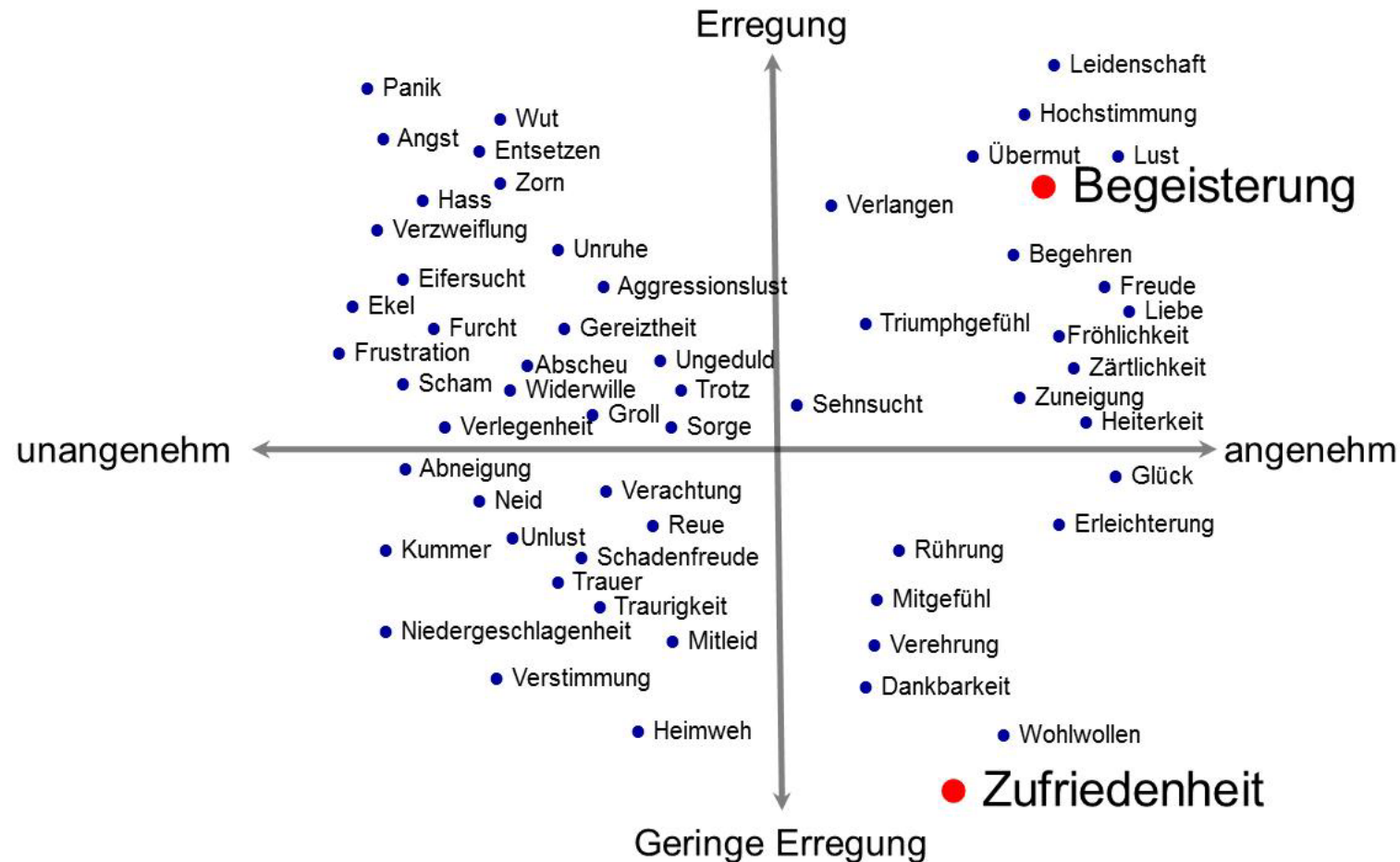
Was bedeutet Begeisterung

Kundenzufriedenheit versus Kundenbegeisterung



Was bedeutet Begeisterung

Kundenzufriedenheit versus Kundenbegeisterung



Quelle: in Anlehnung an Plutchik 1980

Kernergebnisse

Begeisterung mit Dienstleistungen



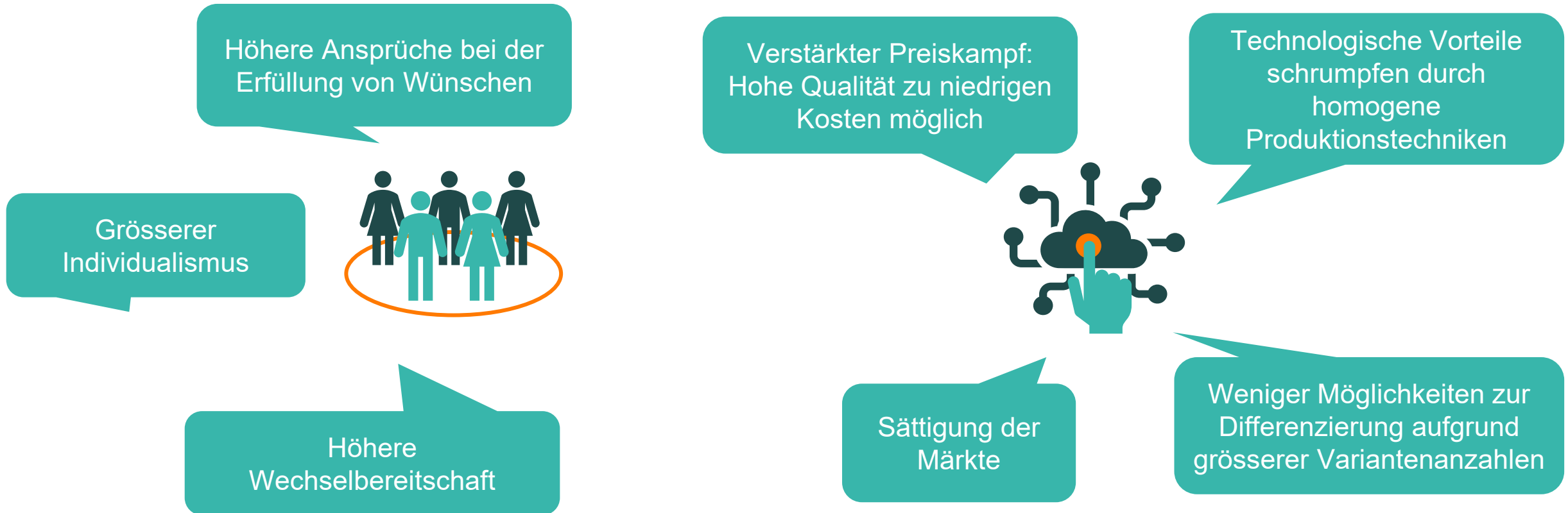
Kundenbegeisterung ist nicht einfach ein Mehr an Zufriedenheit, sondern folgt einem anderen Muster: überraschend, aussergewöhnlich, emotional.

2:

Wieso Kundenbegeisterung wichtig ist

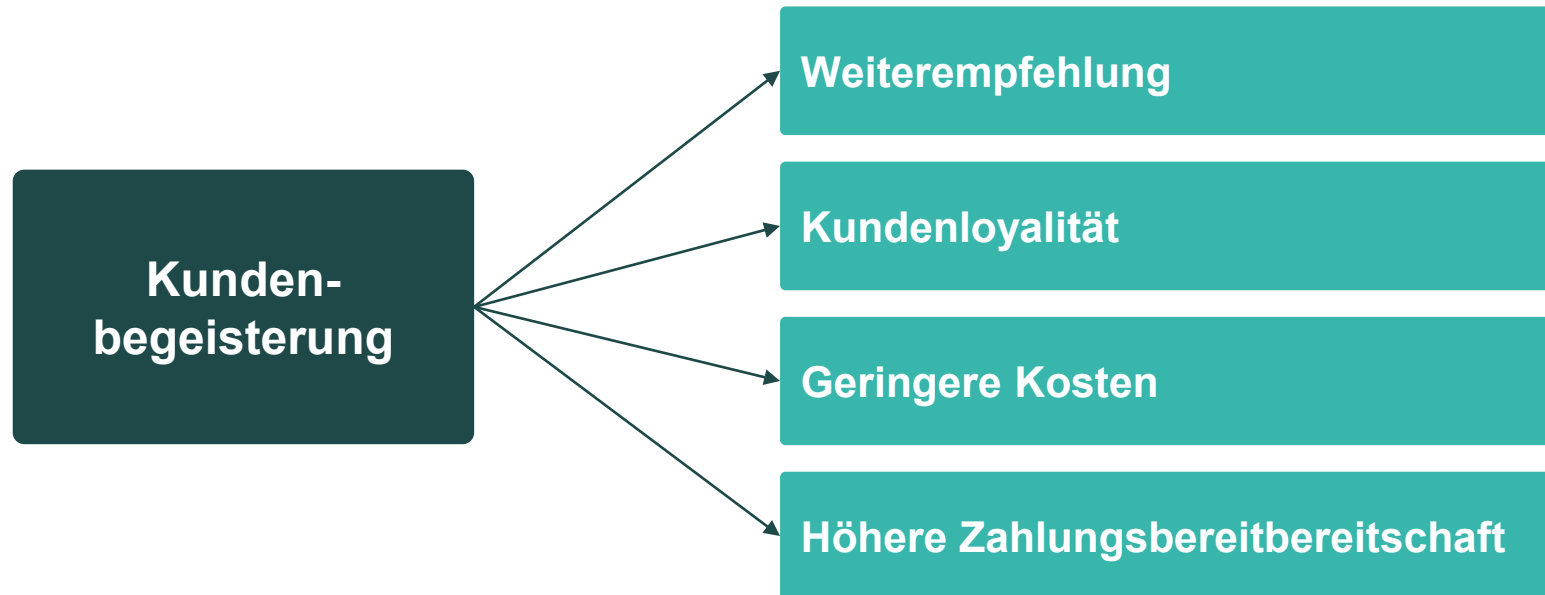
Relevanz von Kundenbegeisterung

Das Kunden- und Marktumfeld wird anspruchsvoller



Relevanz von Kundenbegeisterung

Was Kundenbegeisterung bringt...



Quelle: Auswertung diverser Quellen zur Forschung zu Kundenbegeisterung

Relevanz von Kundenbegeisterung

Was Kundenbegeisterung bringt...

- 300%** wahrscheinlicher ist es, dass ein sehr zufriedener Kunde wiederkauft, als dass ein „nur“ zufriedener Kunde wiederkauft.
- 95%** verärgelter Kunden bleiben der Organisation treu, wenn ein Problem innerhalb von 5 Tagen gelöst ist.
- 600%** teurer ist es, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen alten zu binden.
- 4- bis 8-mal** erzählen zufriedene Kunden positive Erlebnisse weiter.
- 9- bis 16-mal** erzählen unzufriedene Kunden negative Erlebnisse weiter.

Relevanz von Kundenbegeisterung **Aber Achtung!**



Quelle: Auswertung diverser Quellen zur Forschung zu Kundenbegeisterung

Kernergebnisse

Begeisterung mit Dienstleistungen



Kundenbegeisterung ist nicht einfach ein Mehr an Zufriedenheit, sondern folgt einem anderen Muster: überraschend, aussergewöhnlich, emotional.



Kundenbegeisterung ist keine Erfindung des Marketing, sondern kann in anspruchsvollen Märkten einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg leisten.

3:

Wie wissen wir, was unsere Kundinnen und Kunden begeistert?

Begeisterungsfaktoren identifizieren

Quellen zur Identifikation der Stellhebel für Kundenbegeisterung

Aussendienstbesuche

Einsatz der Servicemitarbeitenden beim Kunden

Jahresgespräche mit besonders wichtigen Kunden

Beschwerdesystem

E-Mails und Anrufe von Kundinnen und Kunden

Google Auswertungen

...

Alles gut und schön.
Aber wichtig:
Es braucht System!

Begeisterungsfaktoren identifizieren

Quellen zur Identifikation der Stellhebel für Kundenbegeisterung

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Ihre Zufriedenheit mit unserer Leistung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, dass Sie unsere Leistungen in Anspruch genommen haben. Wir unterziehen uns regelmäßig der Überprüfung und Kontrolle, ob unsere Kunden mit unseren Leistungen zufrieden sind und ob wir unsere Arbeit verbessern können.

Deshalb möchten wir gerne von Ihnen wissen, wie Sie die Qualität unserer Arbeit und unserer Auftragsausführung beurteilen.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und senden Sie den Fragebogen ausgefüllt an die:

Begeisterungsfaktoren identifizieren

Quellen zur Identifikation der Stellhebel für Kundenbegeisterung

HOLZBAU WEISS
Die Meisters. Seit 1880.

Neubau Anbau Aufstockung Modernisierung Fertiggaube Modulhaus

Kundenbegeisterung 2021

Zentrale Ergebnisse

Repräsentative Befragung der Kunden im Februar 2021

Begeisterungsfaktoren identifizieren

Quellen zur Identifikation der Stellhebel für Kundenbegeisterung

Was unsere Kunden sagen

Google Bewertungen
4.9 ★★★★★ 137 Bewertungen [Bewertung schreiben](#)

F Frank Michaelis
vor 15 Tagen
★★★★★
Tolle Firma, sehr nettes und fachkompetentes Team, wir haben schon mehrere große
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

H Helmut E.
vor 1 Monat
★★★★★
Super Team. Hat alles sehr gut geklappt vom Aufmaß bis zur Montage unserer PV-ANLAGE.
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

S Sascha Wallerstein
vor 2 Monaten
★★★★★
Ganz tolle Arbeit!!! Vom ersten Termin bis zur Fertigstellung. Auch für kommende Projekte
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

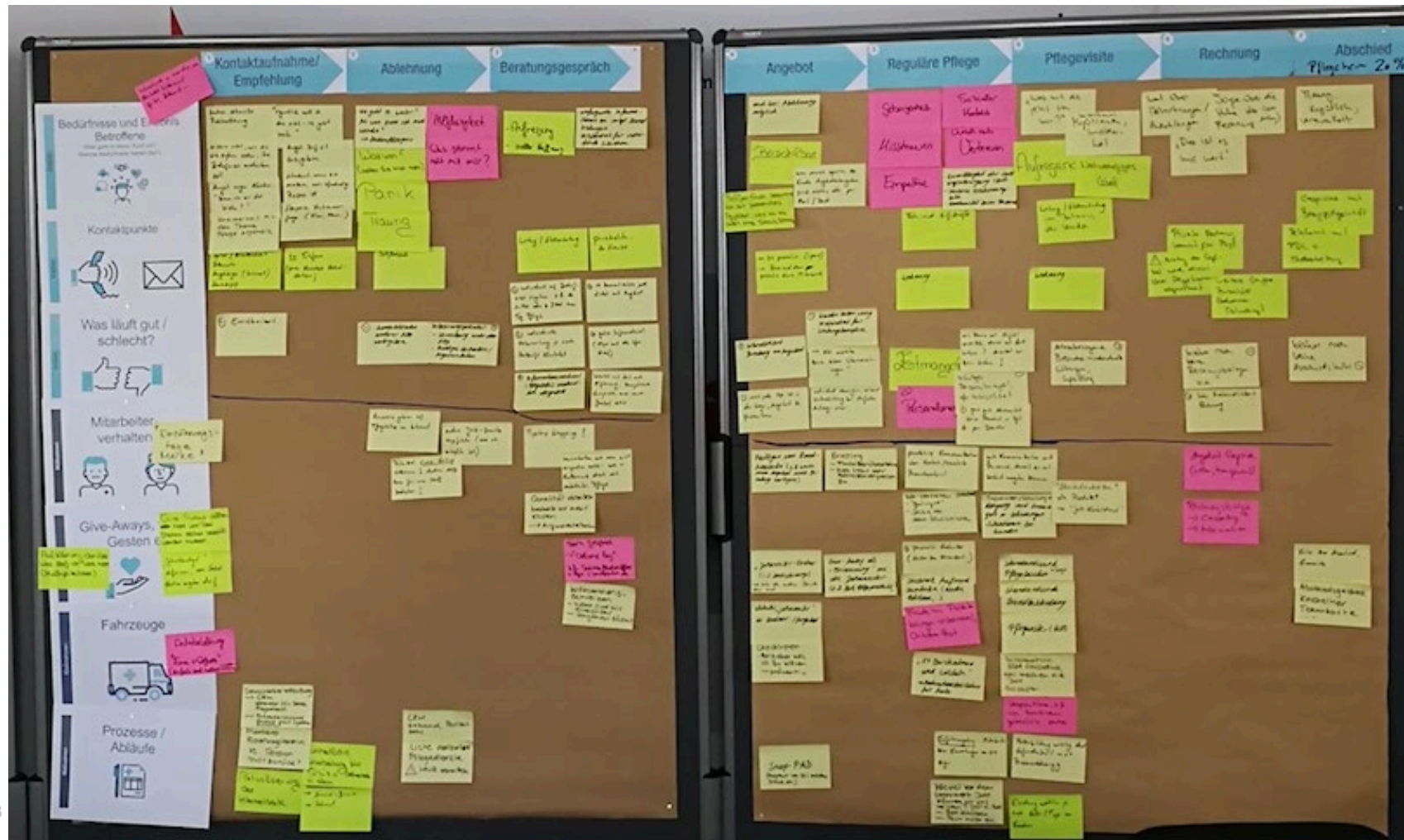
F Frank Koeller
vor 5 Monaten
★★★★★
Sehr sauber gearbeitet. Termine wurden pünktlich eingehalten. Sehr zu
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

M Marius Klimek
vor 6 Monaten
★★★★★
Montage einer PV Anlage. Sehr kompetent und besonders empfehlenswert.
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

S Sigrid Vullriede
vor 6 Monaten
★★★★★
Die Montage einer PV-Anlage erfolgte pünktlich und kompetent. Besonders
[Weiterlesen](#)
Veröffentlicht auf Google

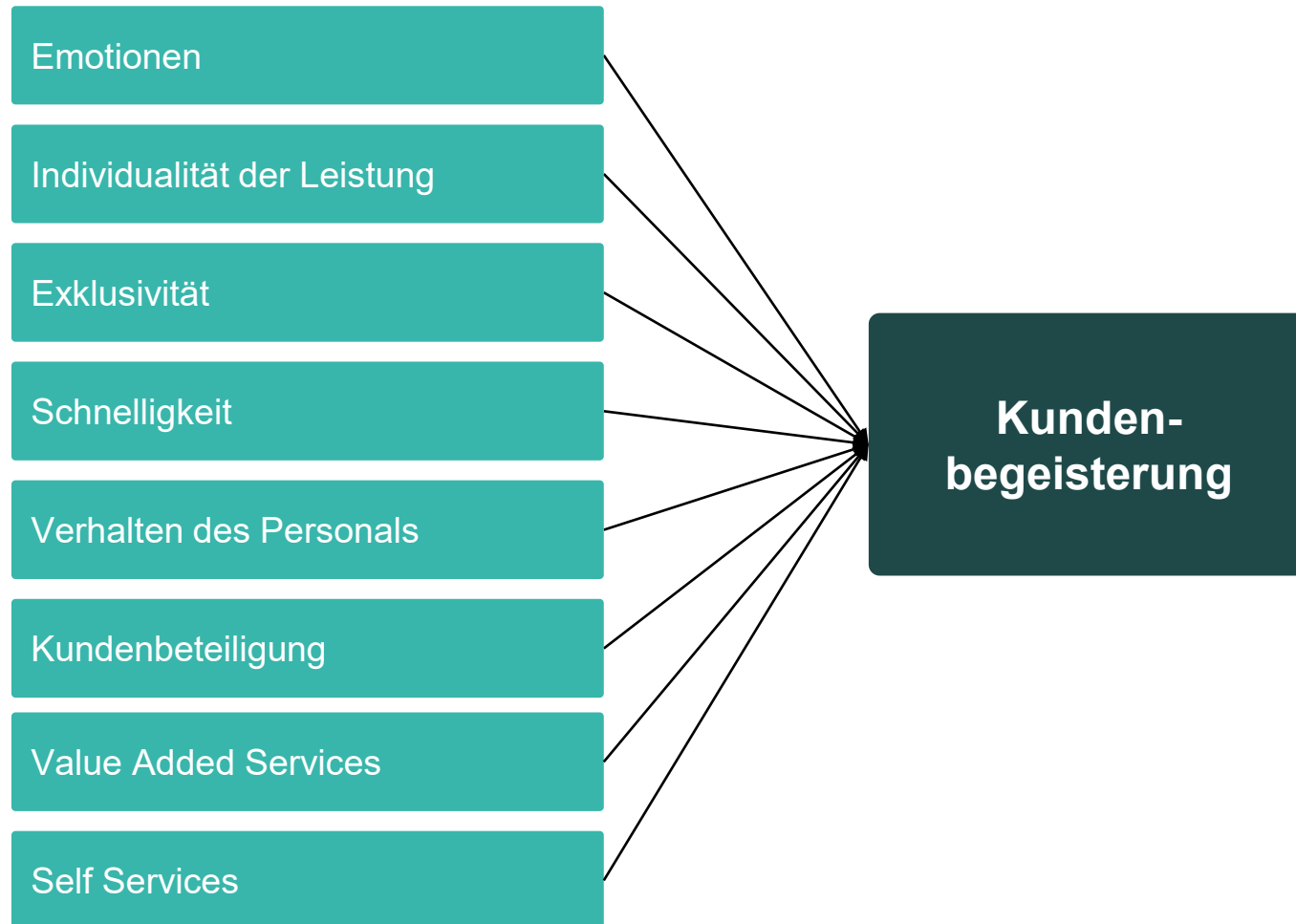
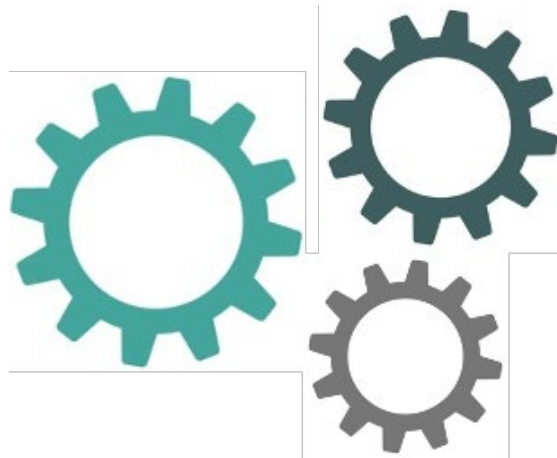
Begeisterungsfaktoren identifizieren

Die „Customer Journey“ als Methode zur Identifikation von Begeisterungsfaktoren (und Basisfaktoren)



Begeisterungsfaktoren identifizieren

Stellhebel zur Auslösung von Kundenbegeisterung



Quelle: Auswertung diverser Quellen zur Forschung zu Kundenbegeisterung

Kernergebnisse

Begeisterung mit Dienstleistungen



Kundenbegeisterung ist nicht einfach ein Mehr an Zufriedenheit, sondern folgt einem anderen Muster: überraschend, aussergewöhnlich, emotional.



Kundenbegeisterung ist keine Erfindung des Marketing, sondern kann in anspruchsvollen Märkten einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg leisten.



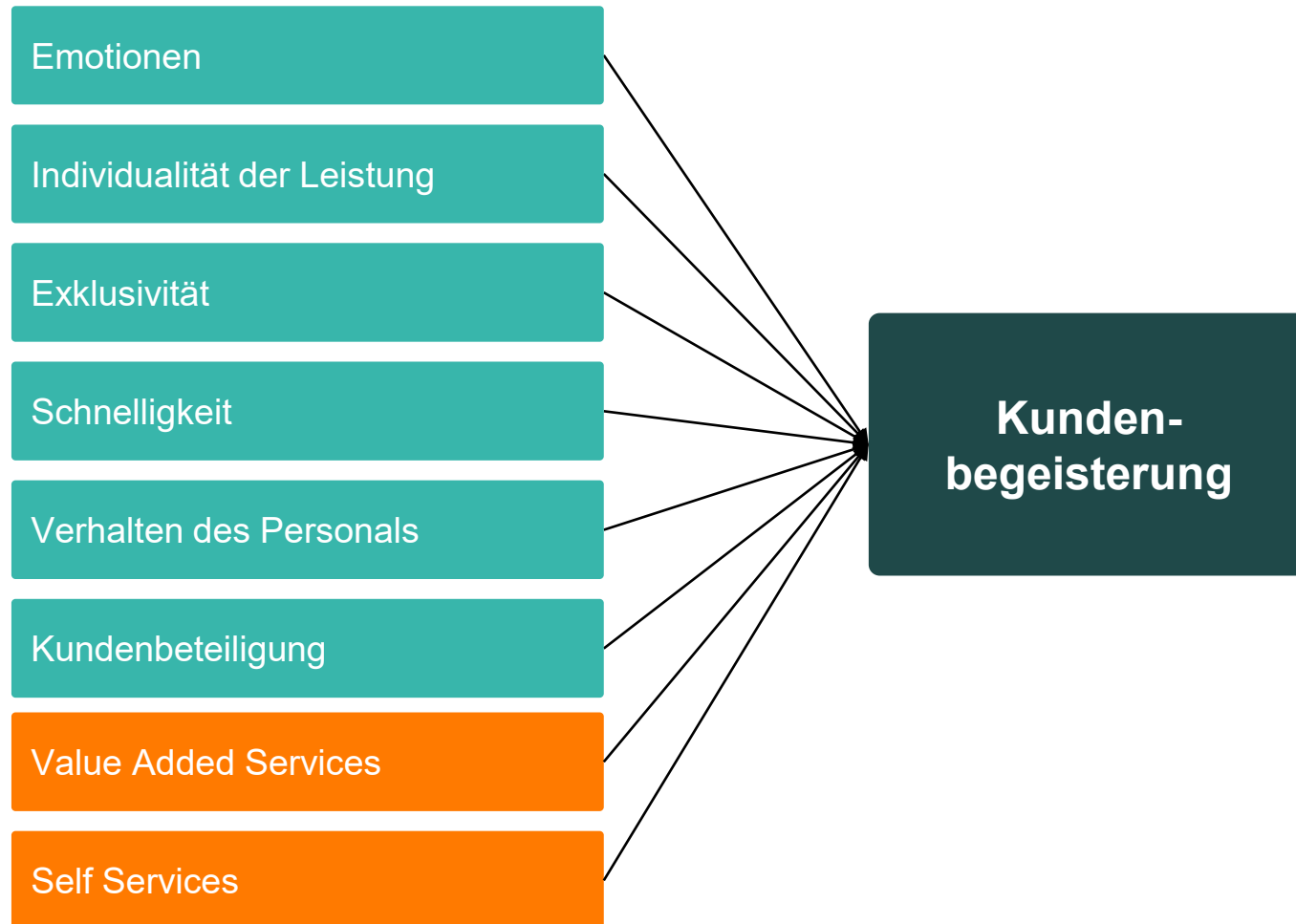
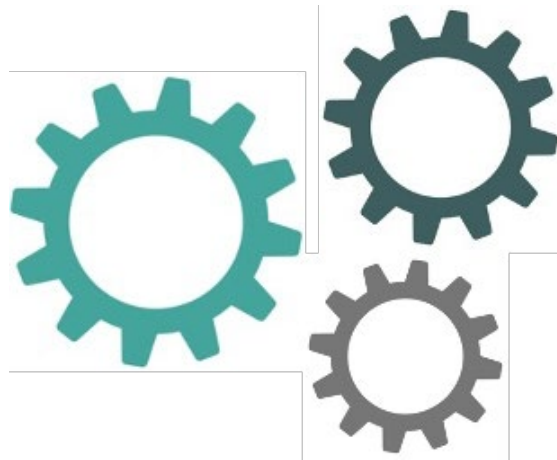
Kundenbegeisterung ist messbar und steuerbar – wenn Unternehmen systematisch vorgehen und einer klaren Methodik folgen.

4:

Schlüssel zum Erfolg: von der Produkt- zur Dienstleistungs- orientierung

Services als Schlüssel für Kundenbegeisterung

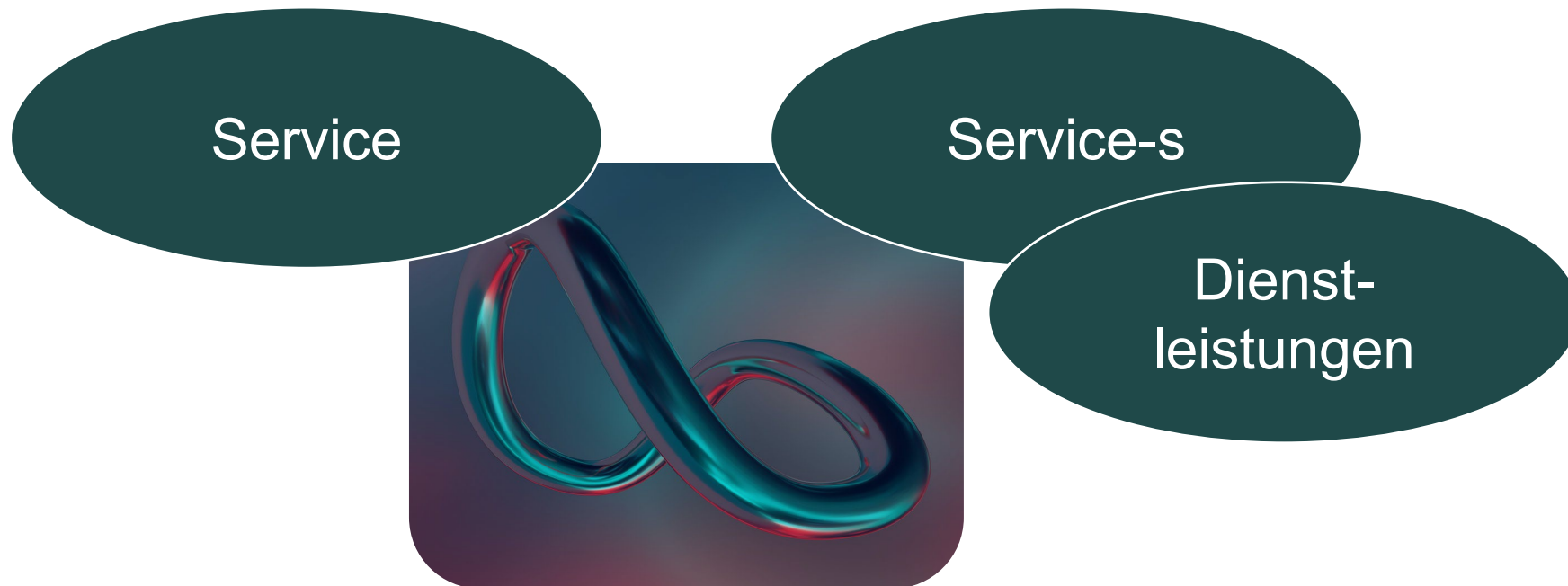
Stellhebel zur Auslösung von Kundenbegeisterung



Quelle: Auswertung diverser Quellen zur Forschung zu Kundenbegeisterung

Services als Schlüssel für Kundenbegeisterung

Für ein einheitliches Verständnis: Service versus Services









ServiceLogik

Von der produktorientierten Logik zur serviceorientierten Logik und darüber hinaus

Sichtweise der
Goods-Dominant Logic



Sichtweise der
Service-Dominant Logic



Sichtweise der
Customer-Dominant Logic



ServiceLogik

Entwicklung vom produkt- zum serviceorientierten Geschäftsmodell



Relevanz serviceorientierter Geschäftsmodelle



„Every business muss become a service business, or it will fail to be competitive against competition that does.”

Relevanz serviceorientierter Geschäftsmodelle



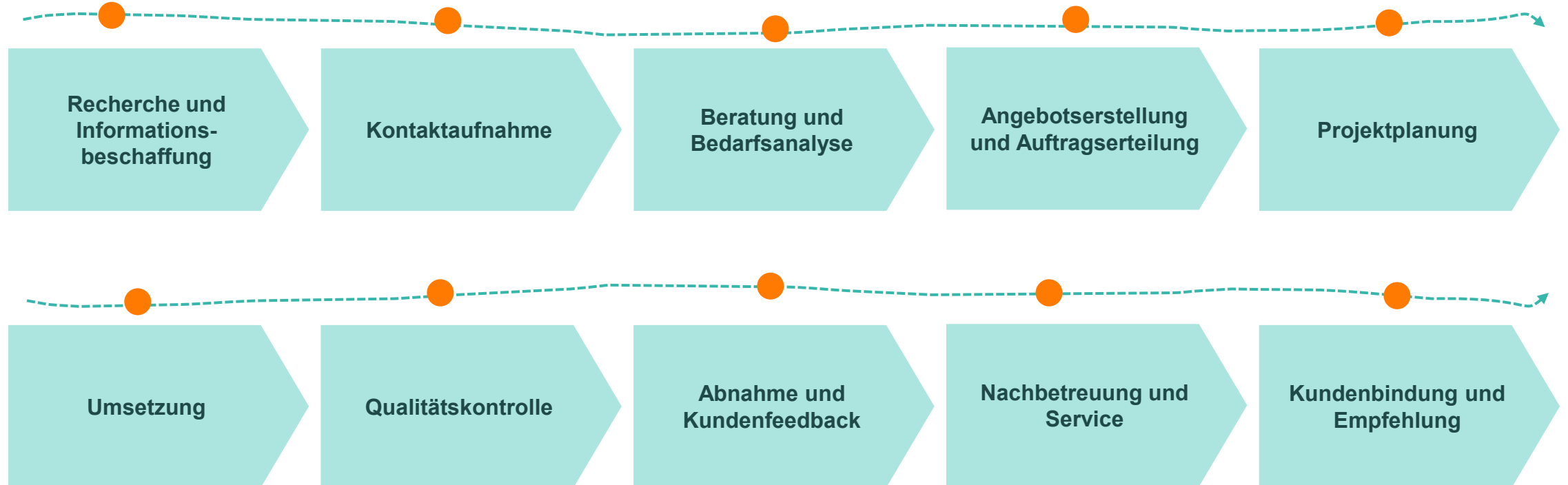
„Every business muss become a service business, or it will fail to be competitive against competition that does.”

Welche (bezahlten) Services bzw. Dienstleistungen bieten Sie Ihren Kundinnen und Kunden an?

Angebot relevanter Services

Die Customer Journey als Ausgangspunkt für die Identifikation interessanter Serviceideen

Customer Journey eines Schreinereibetriebs (beispielhaft)



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unseren Services schaffen?



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen

Bequemlichkeit

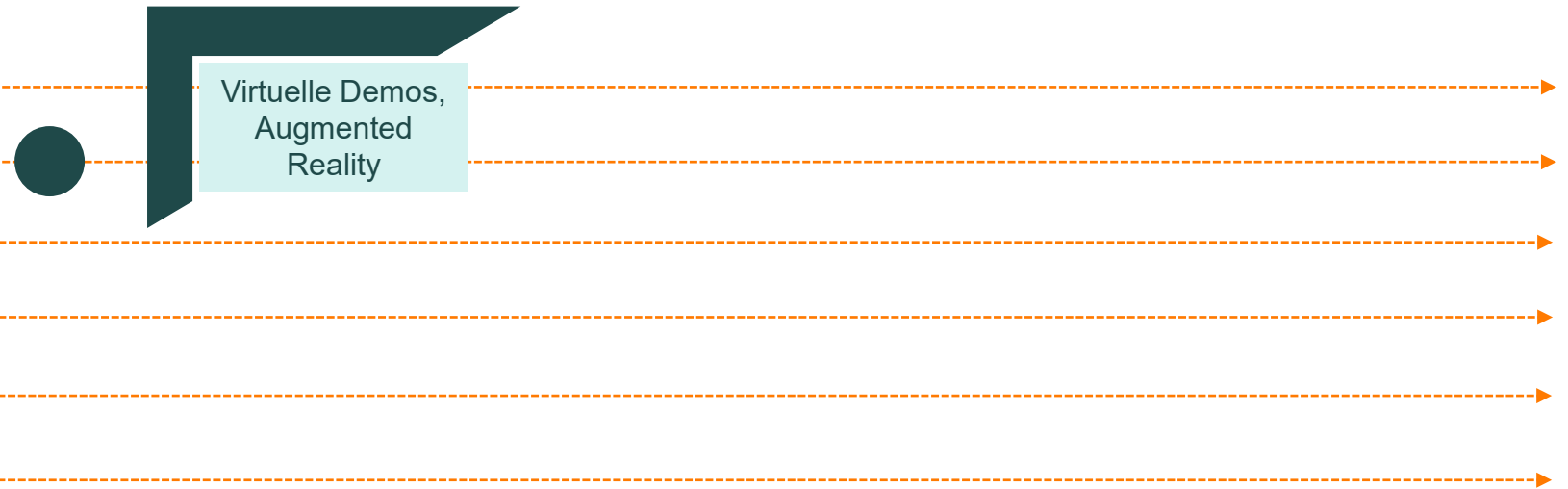
Individualität

Sicherheit

Exklusivität

Nachhaltigkeit

...



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen

Bequemlichkeit

Individualität

Sicherheit

Exklusivität

Nachhaltigkeit

...



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen

Bequemlichkeit

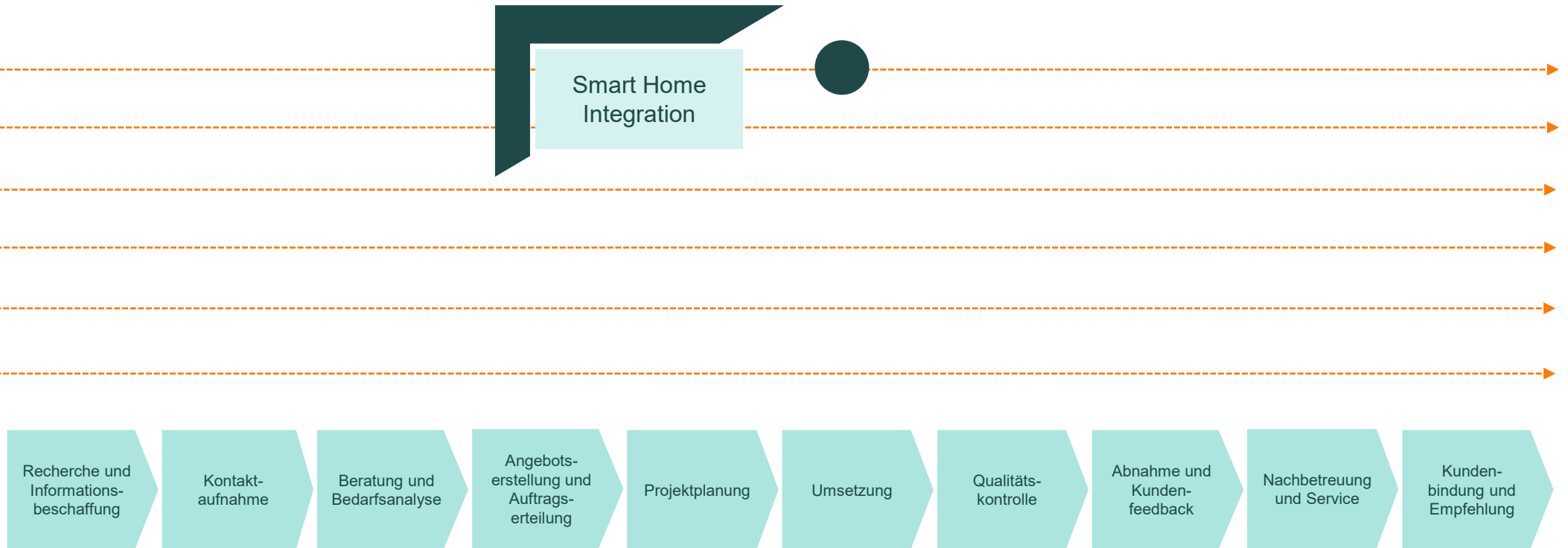
Individualität

Sicherheit

Exklusivität

Nachhaltigkeit

...



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen

Bequemlichkeit

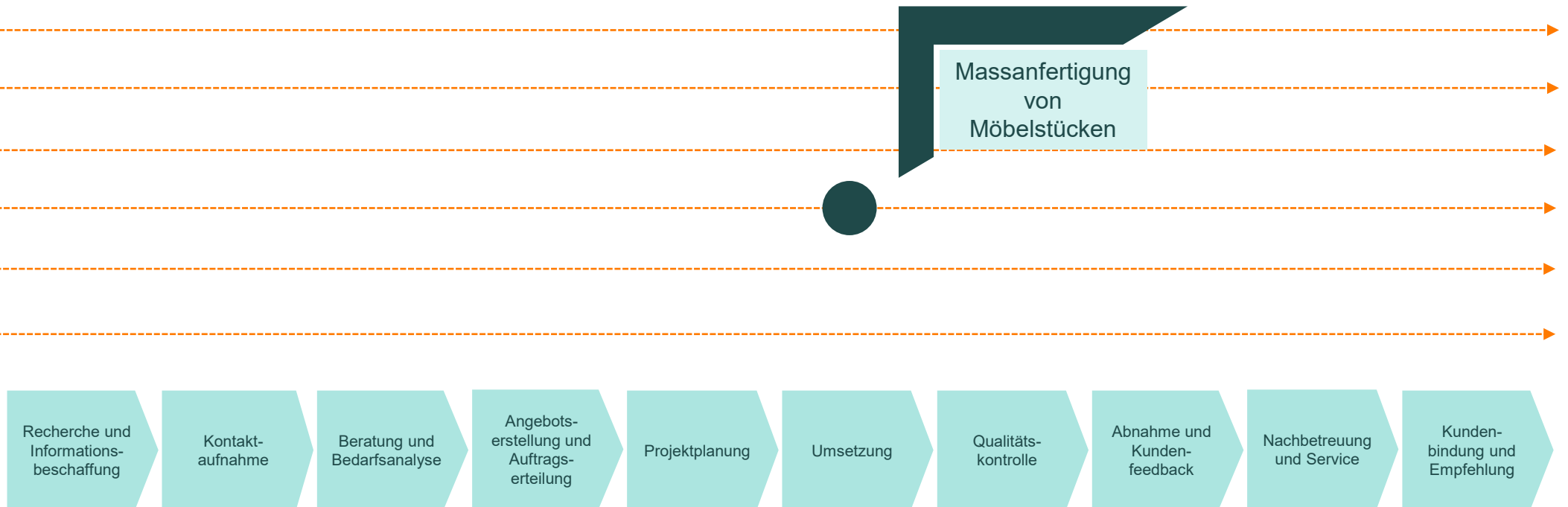
Individualität

Sicherheit

Exklusivität

Nachhaltigkeit

...



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen

Bequemlichkeit

Individualität

Sicherheit

Exklusivität

Nachhaltigkeit

...



Angebot relevanter Services

Zentrale Frage: Welchen Kundennutzen wollen wir mit unserem Service schaffen?

Kundennutzen



Kernergebnisse

Begeisterung mit Dienstleistungen



Kundenbegeisterung ist nicht einfach ein Mehr an Zufriedenheit, sondern folgt einem anderen Muster: überraschend, aussergewöhnlich, emotional.



Kundenbegeisterung ist keine Erfindung des Marketing, sondern kann in anspruchsvollen Märkten einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg leisten.



Kundenbegeisterung ist messbar und steuerbar – wenn Unternehmen systematisch vorgehen und einer klaren Methodik folgen.



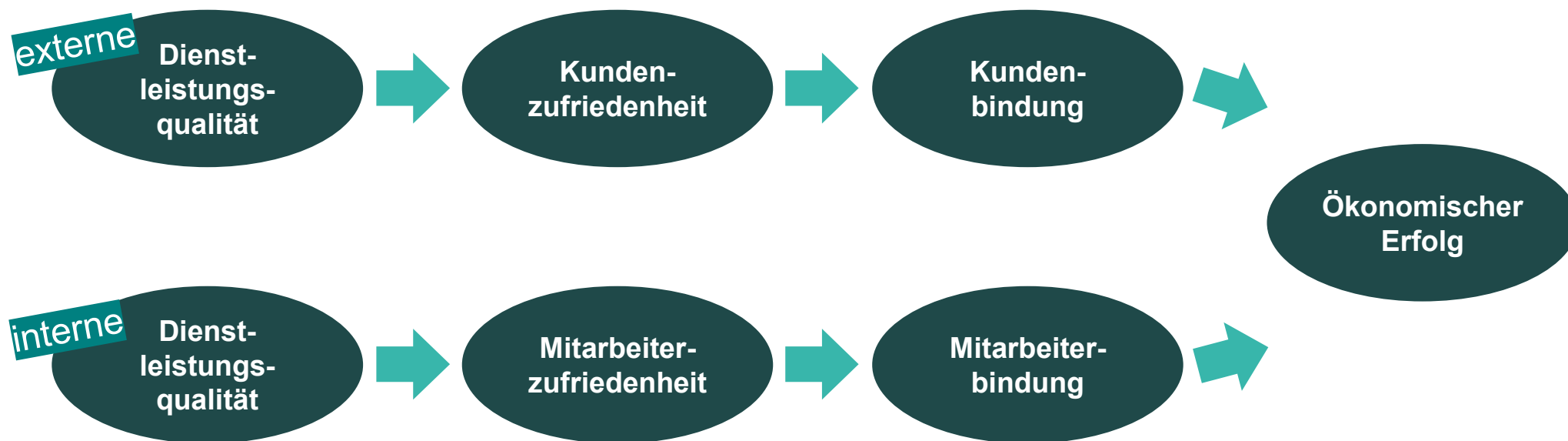
Die Entwicklung von einem produktorientierten zu einem serviceorientierten Geschäftsmodell bietet zahlreiche Ansatzpunkte für Kundenbegeisterung.

5:

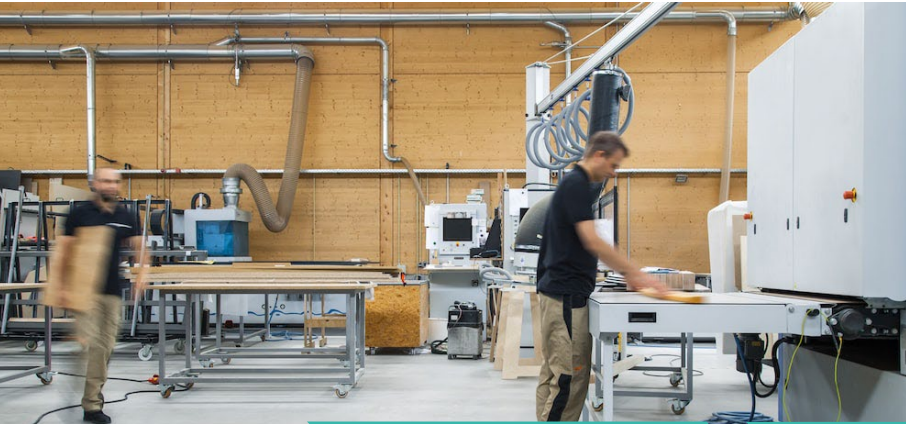
Keine Kundenbegeisterung ohne zufriedene Mitarbeitende

Interne Voraussetzungen

Die Erfolgskette der Dienstleistungsqualität



Interne Voraussetzungen Erfolgskette für das Mitarbeiterverhalten



Wissen

Wollen

Können

Tun



Interne Voraussetzungen

Best Practice Ritz-Carlton



The RITZ-CARLTON'S FAMOUS \$2,000 RULE

THREE STEPS OF SERVICE

1.
A warm and sincere greeting.
Use the guest's name.
2.
Anticipation and fulfillment
of each guest's needs.
3.
Fond farewell.
Give a warm good-bye
and use the guest's name.

MOTTO

*“We are
Ladies and
Gentlemen
serving
Ladies and
Gentlemen.”*

THE EMPLOYEE PROMISE

At The Ritz-Carlton, our Ladies and Gentlemen are the most important resource in our service commitment to our guests.

By applying the principles of trust, honesty, respect, integrity and commitment, we nurture and maximize talent to the benefit of each individual and the company.

The Ritz-Carlton fosters a work environment where diversity is valued, quality of life is enhanced, individual aspirations are fulfilled, and The Ritz-Carlton Mystique is strengthened.



THE RITZ-CARLTON®

CREDO

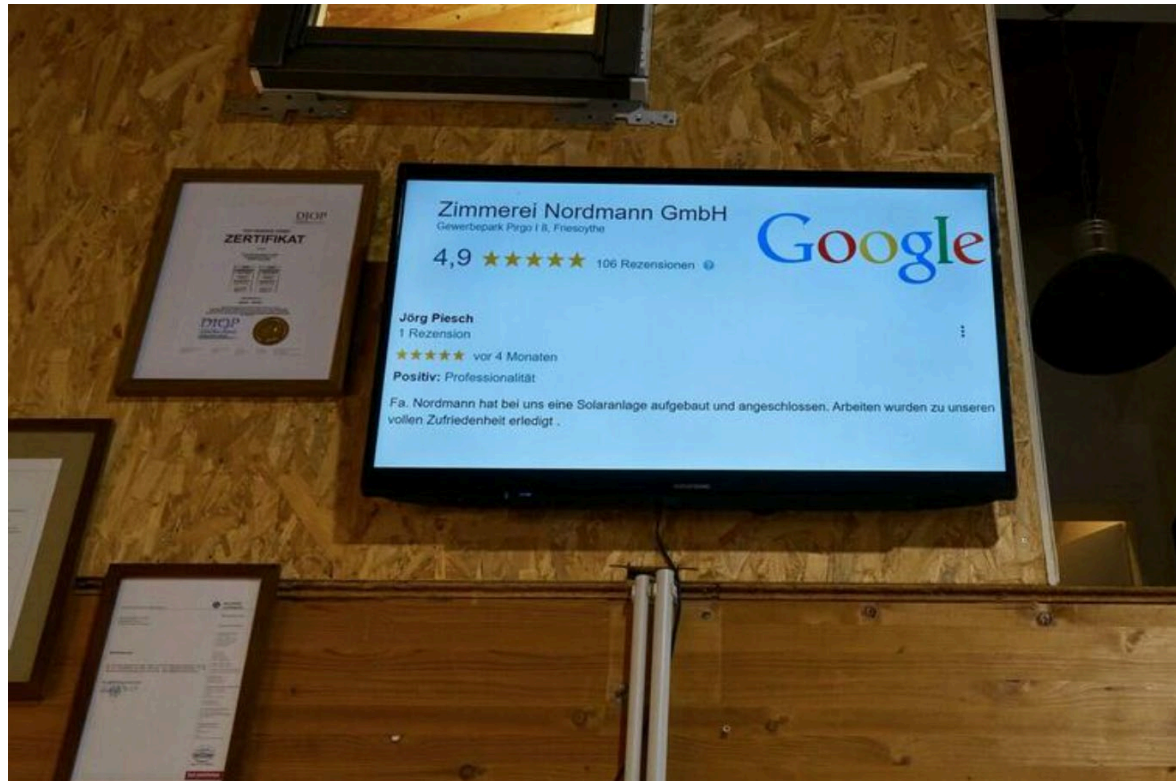
The Ritz-Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guests is our highest mission.

We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambience.

The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guests.

Interne Voraussetzungen

Es muss nicht Ritz-Carlton sein...



Interne Voraussetzungen

Es muss nicht Ritz-Carlton sein...



Kjell Wossilus
Hamburg/Schleswig-Holstein, Foto: Fabi Schütt

WIR GRATULIEREN KJELL WOSSILUS

Wir gratulieren unserem ehemaligen Auszubildenden zur bestanden Prüfung und freuen uns ihn langfristig als Geselle in unserem Team aufnehmen zu...



JANNIS IN ESTLAND

Unser Azubi Jannis (2. Lehrjahr) war 3 Wochen für ein Praktikum in Estland, dies wurde von der Handwerkskammer Lübeck angeboten....



10 JAHRE DIRK GILL

Wir gratulieren unserem Altgesellen Dirk Gill zu seinem 10 jährigen Jubiläum. Ja, jetzt sind wirklich schon 10 Jahre um und...

Interne Voraussetzungen

Es muss nicht Ritz-Carlton sein...

5. Mitarbeiterorientierung und -entwicklung

Mitarbeiterorientierung und -entwicklung gehören zu den wichtigsten Erfolgsvoraussetzungen. Leistungsfähige Mitarbeiter sind erfolgreiche Mitarbeiter. Der Erfolg sichert und schafft Arbeitsplätze. Informierte Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter. Deshalb ist bei uns eine hierarchieübergreifende, teamorientierte Kommunikation gewollt.

6. Führung, Eigenverantwortung, starkes Miteinander

Führung, Eigenverantwortung und ein starkes Miteinander sind entscheidende Bausteine für unseren Erfolg. Eine klare Führungsstruktur mit Zielvereinbarungen und angemessenen Rahmenbedingungen basiert auf Delegation von Verantwortung und Erwartung ihrer Wahrnehmung. Wir vertrauen auf eine grundsätzliche Führung, die auf persönlichem Beispiel beruht und durch Ehrlichkeit, Bescheidenheit, Vertrauen in die Mitarbeiter und Förderung des Teamgeistes geprägt ist. Um diesen Führungsstil auch in Zukunft zu gewährleisten, genießt die Entwicklung von Führungskräften hohe Priorität.

Jordan innovativ

Wir blicken stets nach vorn und binden unsere Mitarbeiter ein

Für viele Beschäftigte, vielleicht auch für Sie, ist ein sicherer Job längst nicht mehr allein entscheidend. Immer wichtiger werden ansprechende Arbeitsbedingungen, Wertschätzung, individuelle Fördermöglichkeiten und eine offene Unternehmenskultur. Das ist auch uns bewusst und neben der Vereinbarkeit von Familie und Beruf ein wichtiges Anliegen. Daher haben wir uns 2019 an einem zweistufigen Audit der Initiative für neue Qualität der Arbeit (INQA) beteiligt. Seitdem wurden zahlreiche Maßnahmen und Anpassungen vorgenommen und wichtige Impulse gesetzt. „Es freut uns ganz besonders, mit welchem Engagement und innovativen Ideen sich unsere Belegschaft an den Prozessen beteiligt. So konnten wir bereits viele Vorschläge umsetzen, die uns zukunftsfähig bleiben lassen und für Nachhaltigkeit sorgen“, betont unser kaufmännischer Geschäftsführer Thomas Peter, der sich federführend für die Umsetzung eingesetzt hat.



Kernergebnisse

Begeisterung mit Dienstleistungen



Kundenbegeisterung ist nicht einfach ein Mehr an Zufriedenheit, sondern folgt einem anderen Muster: überraschend, aussergewöhnlich, emotional.



Kundenbegeisterung ist keine Erfindung des Marketing, sondern kann in anspruchsvollen Märkten einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg leisten.



Kundenbegeisterung ist messbar und steuerbar – wenn Unternehmen systematisch vorgehen und einer klaren Methodik folgen.



Die Entwicklung von einem produktorientierten zu einem serviceorientierten Geschäftsmodell bietet zahlreiche Ansatzpunkte für Kundenbegeisterung.



Keine Kundenbegeisterung ohne zufriedene und überzeugte Mitarbeitende! Kundenbegeisterung nach aussen beginnt immer mit dem Verhalten nach innen.



Herzlichen Dank!