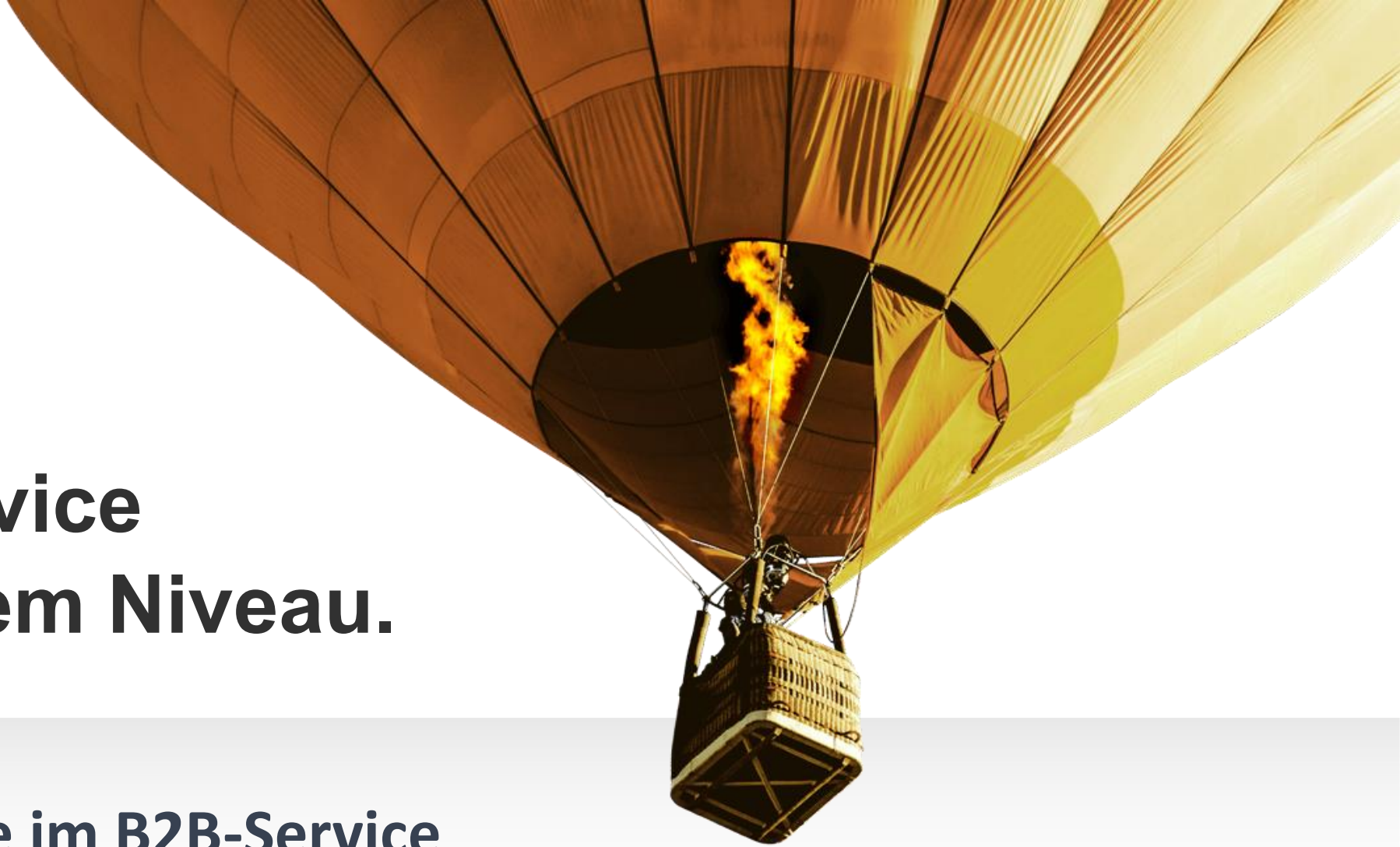




Kundenservice auf höchstem Niveau.

Service Strategie im B2B-Service




Folgendes werden wir uns heute erarbeiten!

- Klarheit über unsere Serviceorganisationen erlangen
- Attraktiver Arbeitgeber für Servicetechniker werden
- Zu einer proaktive Serviceorganisation werden
- Systemfrust bei Mitarbeitern abbauen
- Wachstum im Service erreichen

Warum ich hier stehe:

- Experte für Service Excellence
- Über 13 Jahre Serviceerfahrung im Maschinen- und Anlagenbau
- Host des „Serviceleaders Podcast“
- 4.500 Service-Follower auf LinkedIn





Nach Gesprächen mit vielen
Entscheidern im Kundenservice habe
ich festgestellt, dass die wenigsten
eine eigene **Service-Strategie** haben!

Warum brauchen wir eine Service-Strategie?

- Der Service erwirtschaftet einen relevanten Anteil am Deckungsbeitrag.
- Die Geschäftsentwicklung ist oft gegenläufig zum restlichen Geschäftsumsatz?
- Der Service hat den meisten Kundenkontakt.

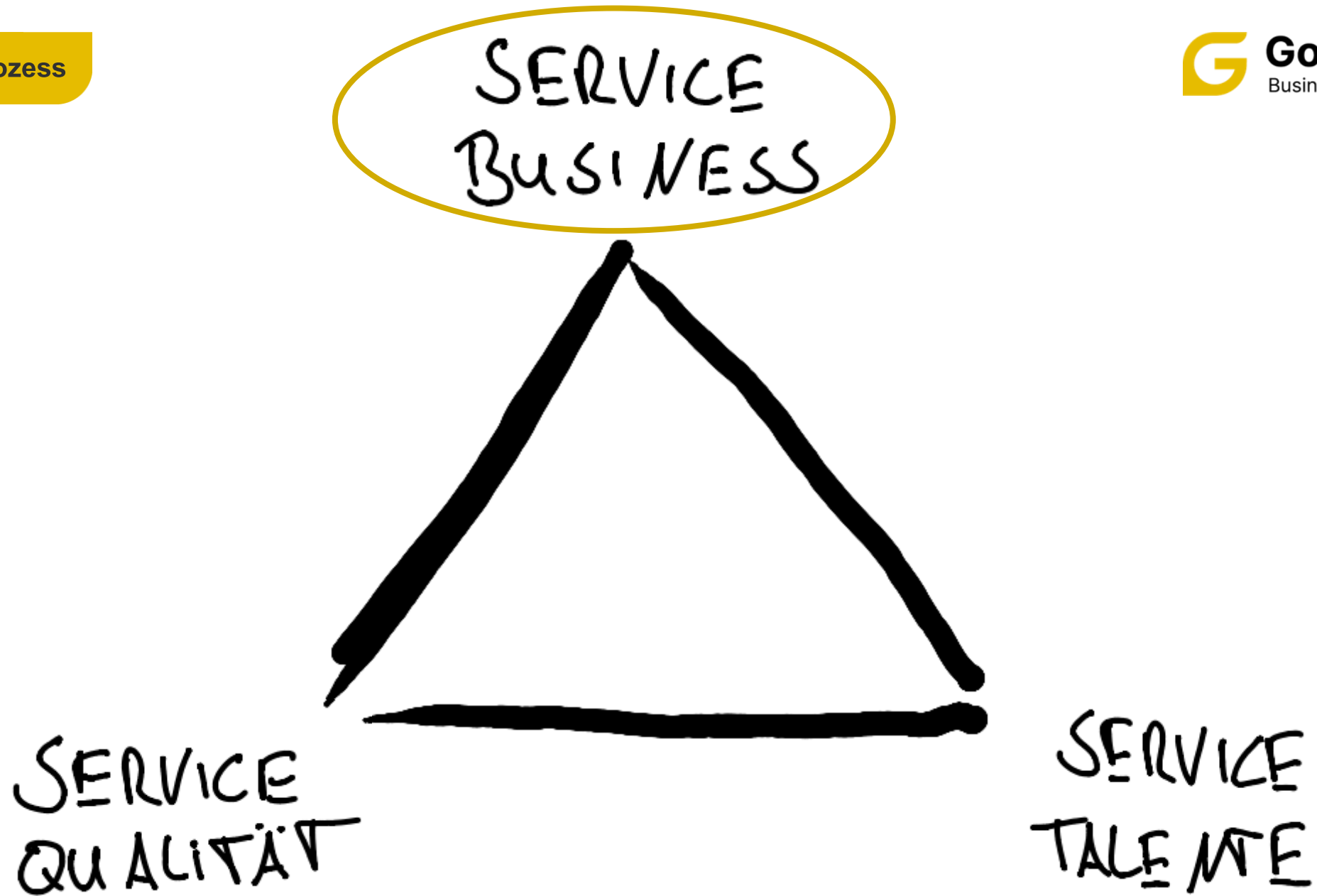


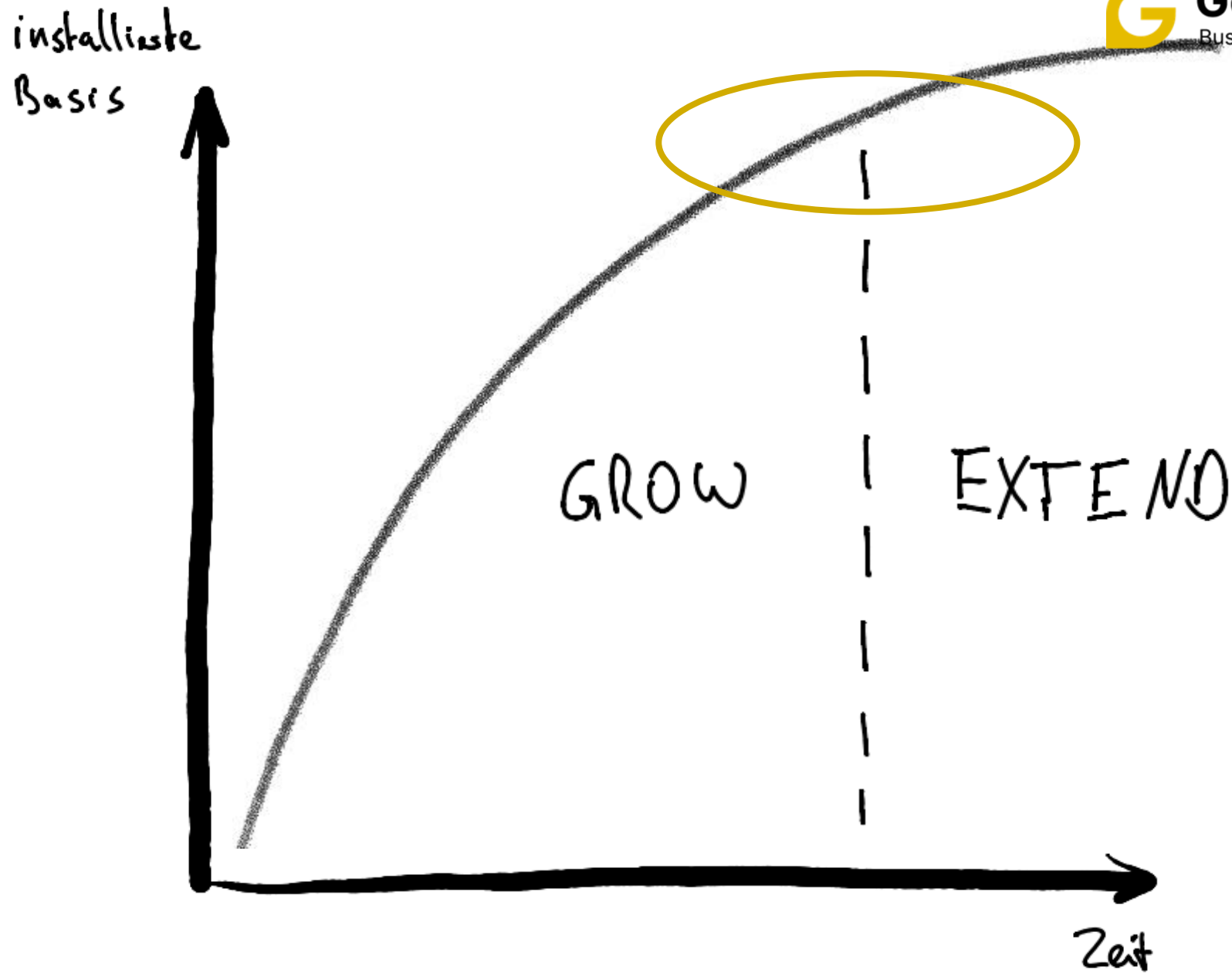
Ergebnis:

Ich empfehle jedem Serviceleader für seinen eigenen Bereich eine eigene Strategie zu entwickeln und zu erarbeiten.



Wie sieht ein Strategieprozess für den Kundenservice konkret aus?





Welche Herausforderungen haben Serviceorganisation im Übergang?

- Prozessschwächen werden immer mehr sichtbar.
- Wachsender (System-)Frustr bei Ihren Mitarbeitern.
- Ihre Servicetechniker wollen weiter hohe Zulagen für Mehrarbeit verdienen.
- Der finanzielle Druck von außen steigt bei Ihnen.
- Sie können nicht mehr im selben Umfang wachsen.



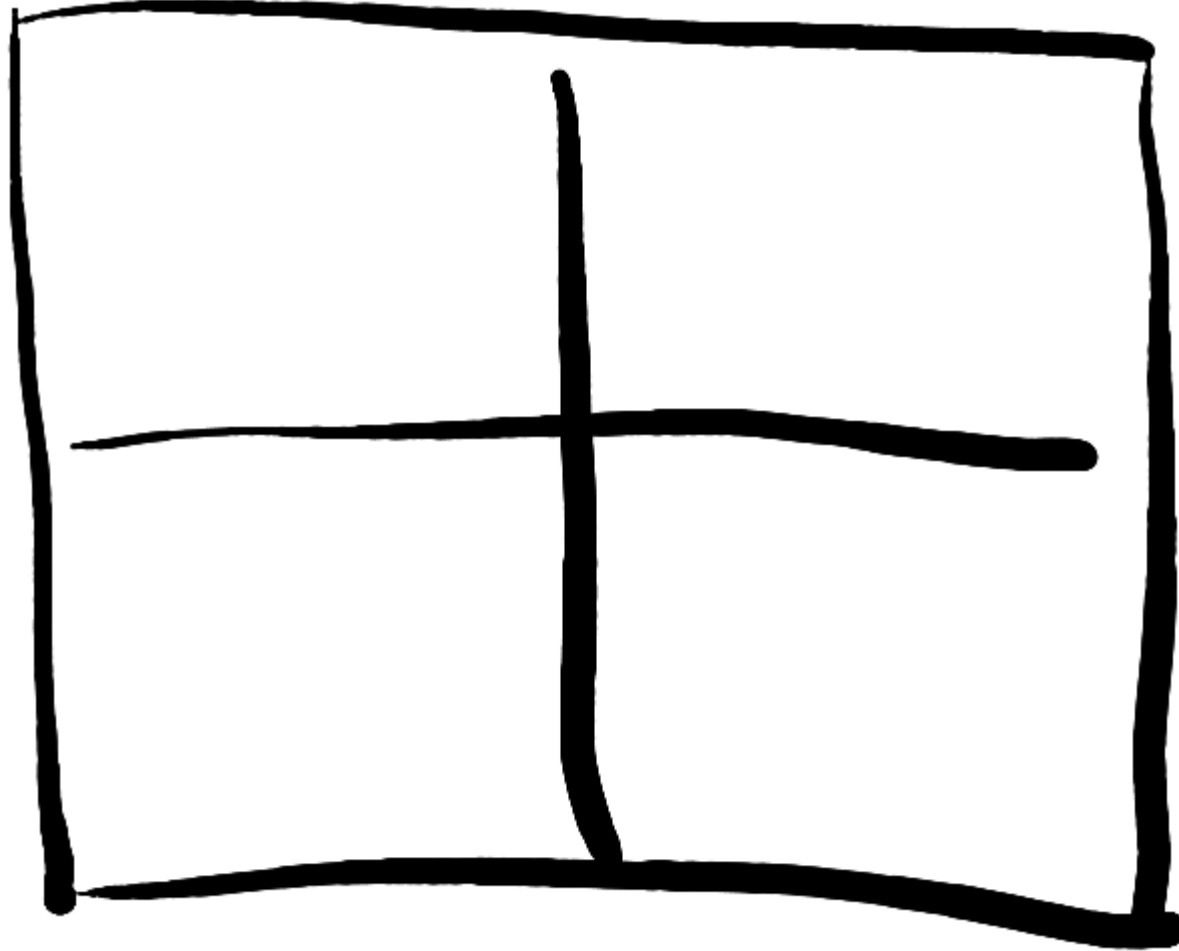
Was kann ich denn machen, wenn der Vertrieb nicht genug Maschinen und Anlagen verkauft?

Bestands-
kunden

Neu-
kunden

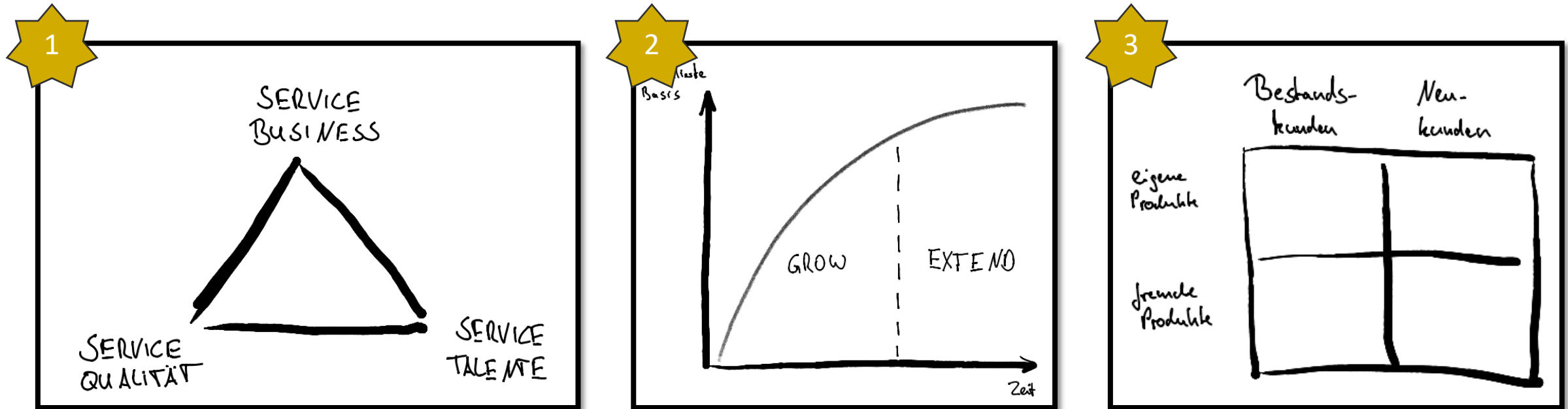
Eigene
Produkte

Fremde
Produkte



- Erstellen Sie eine eigene Service-Strategie für Ihren Kundenservice. – Es lohnt sich!
- Versuchen Sie sich unabhängig von der wirtschaftlichen Entwicklung des Unternehmens zu machen.
- Denken Sie im Service in Produkten und vermarkten Sie diese, wie es Ihre Kollegen im Vertrieb tun würden.
- Mit wesentlichem Wachstum wird alles leichter.

Ich habe Ihnen heute drei Geheimnisse für Serviceleader verraten ...



...wenn Sie mir nach dem Vortrag Ihre Kontaktdaten geben, dann verrate ich Ihnen noch 7 weitere.

Diskussion

Gemeinsamer Austausch

