

service
works

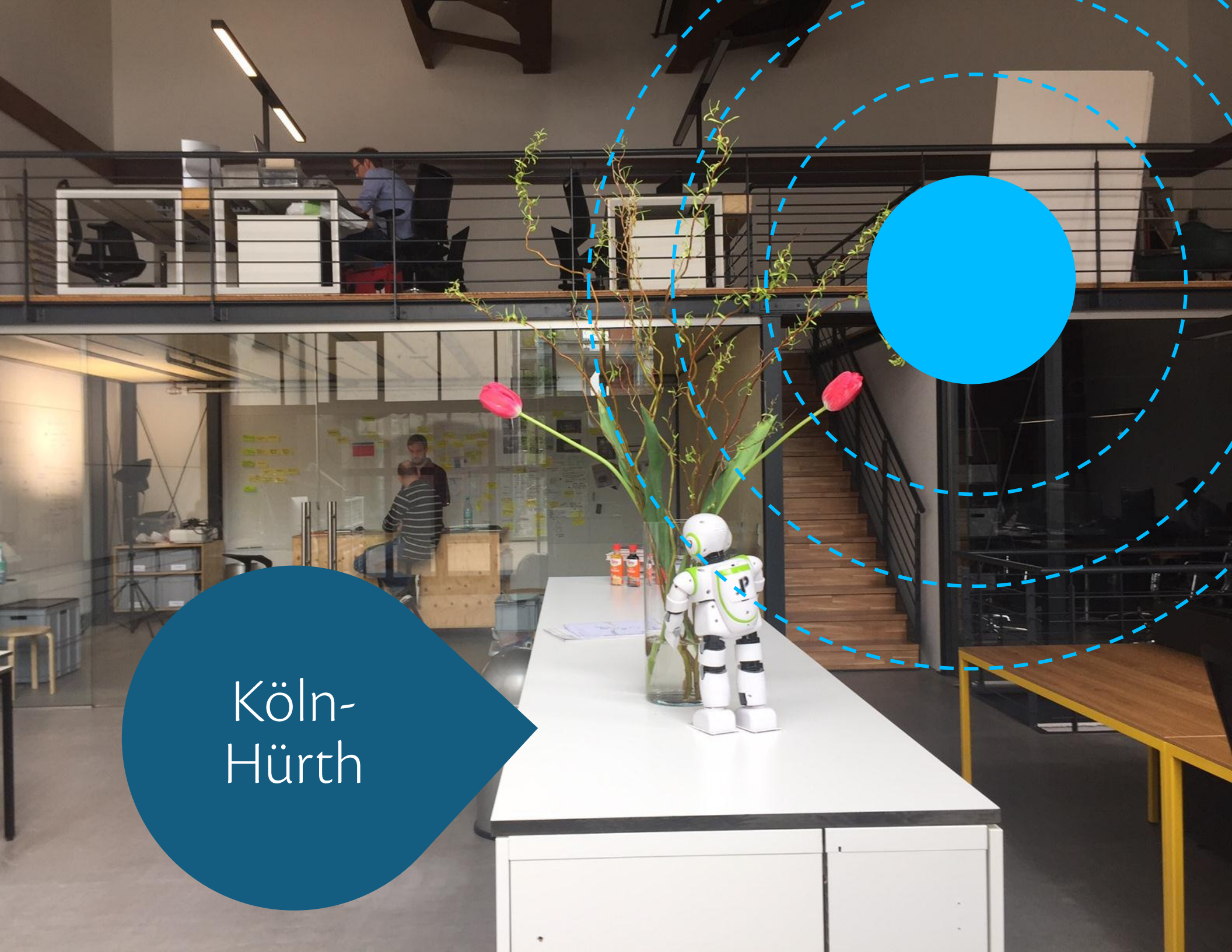
Service
Design

Service
Kultur

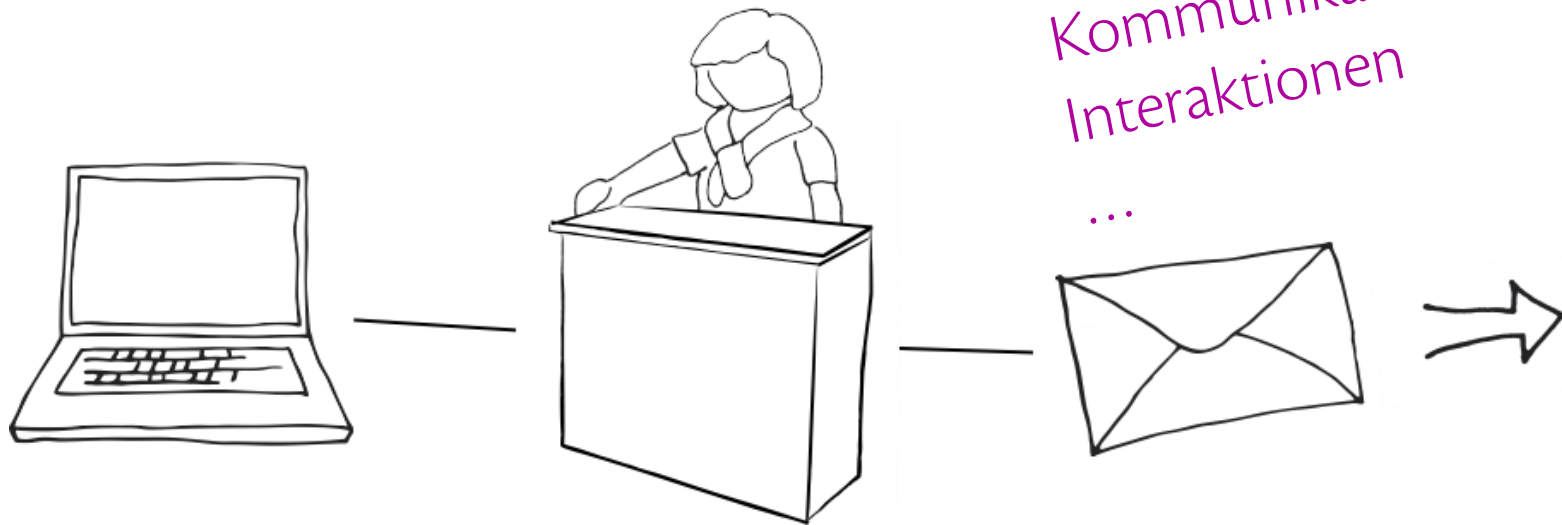
“Culture eats
Strategy for
Breakfast”

Nürnberg // 06. April 2017

Köln-
Hürth

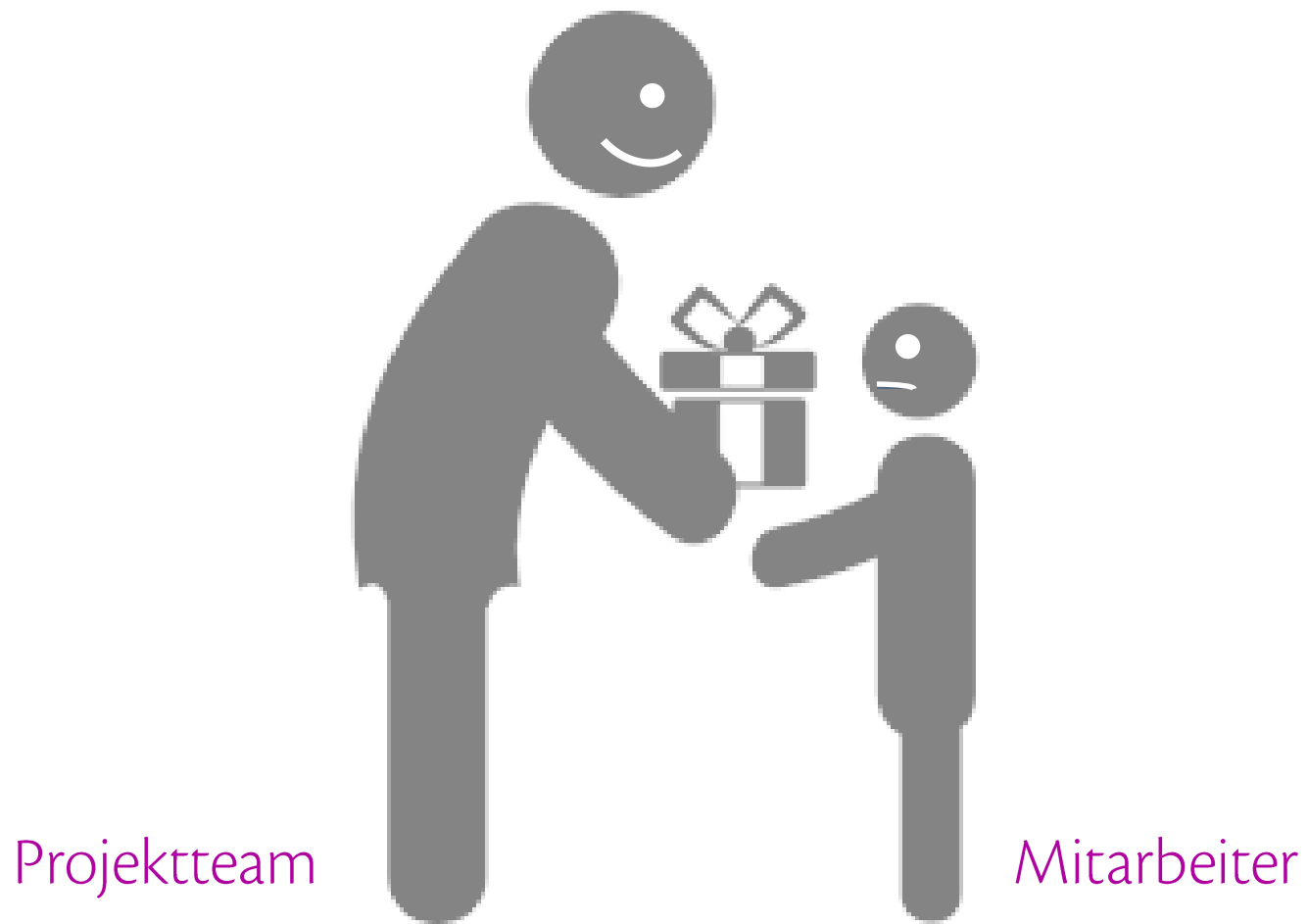


Customer Journeys nutzerorientiert optimieren und gestalten

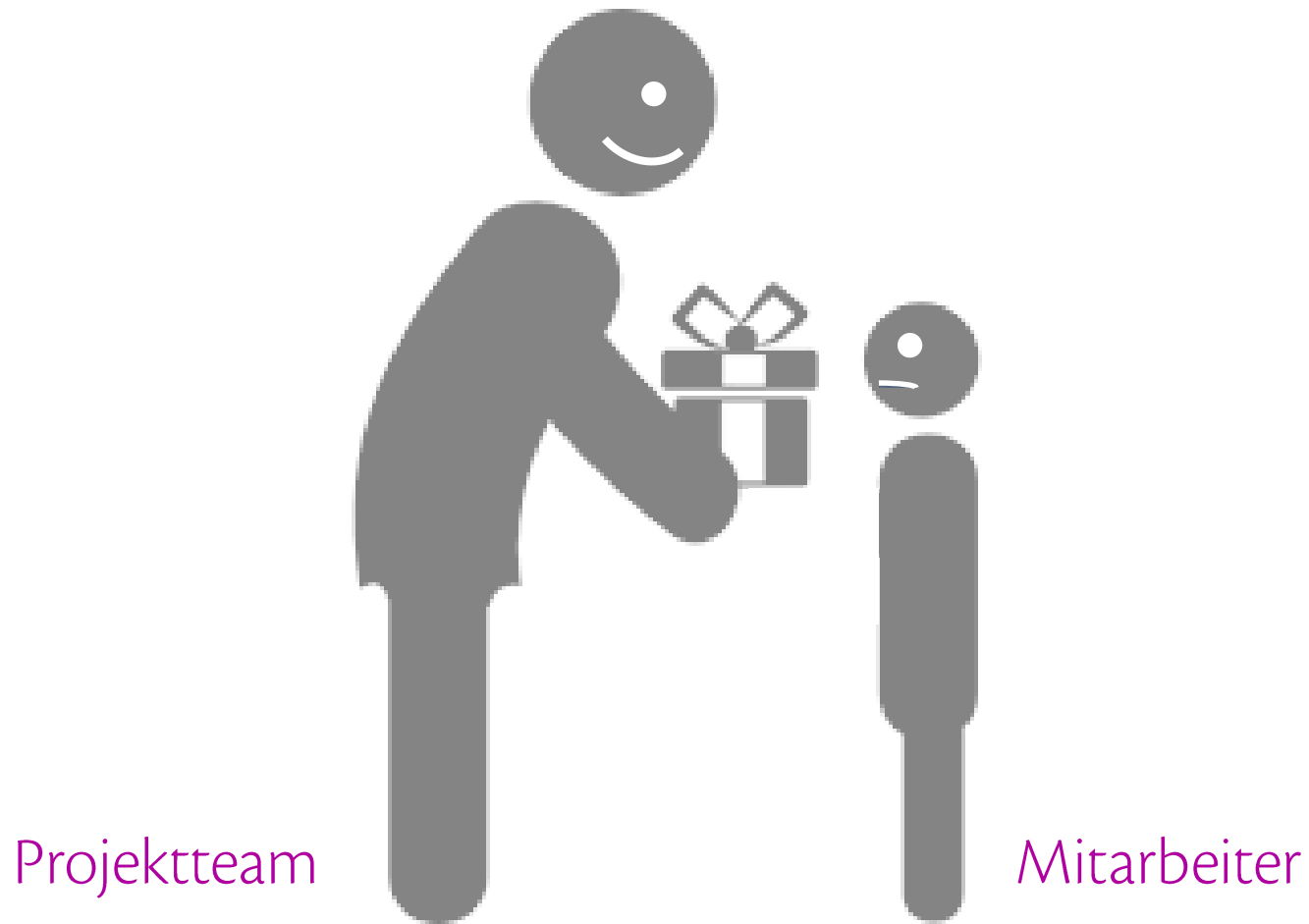


Prozesse
Schnittstellen
Virtuelle Interfaces
Service-Umgebungen
Touchpoints
Service-Portfolios
Kommunikation
Interaktionen

Das neue Konzept ist da!




Das neue Konzept ist da!





Change



Nicht jeder
Fachexperte
will auch
Kundenexperte
sein

service
works

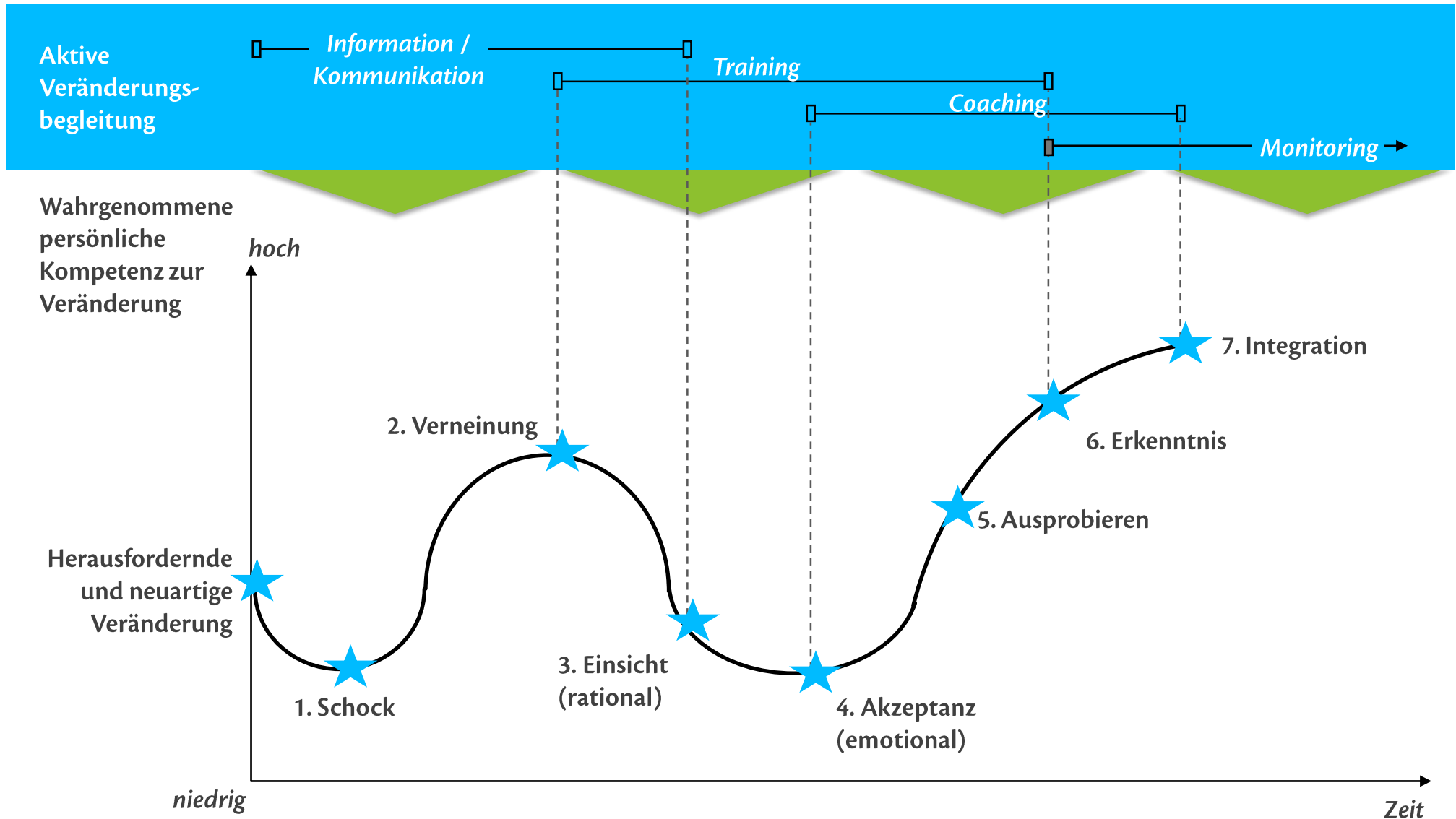
I
PLAY
MY
ROLE

as

?

Service-Kultur
braucht
Haltung &
Qualifizierung

Veränderung braucht Begleitung und Impulse





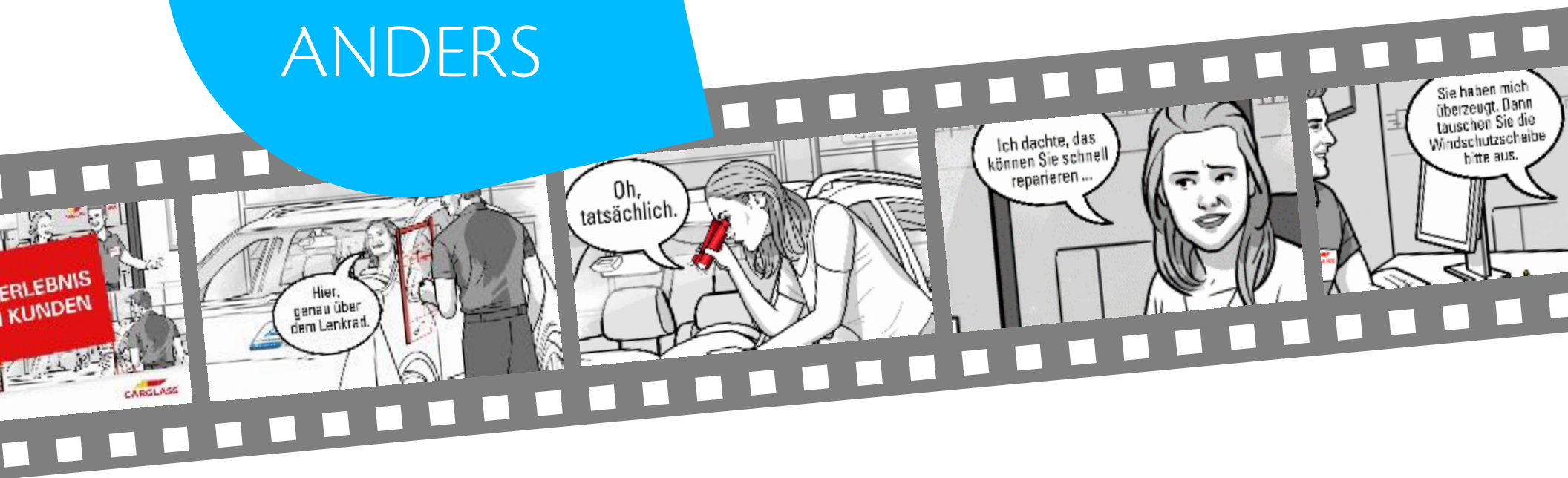
Warum?


Veränderung braucht

Bewusstsein & Verständnis

Transparente und einfache Kommunikation

Das ist NEU
Das ist
ANDERS

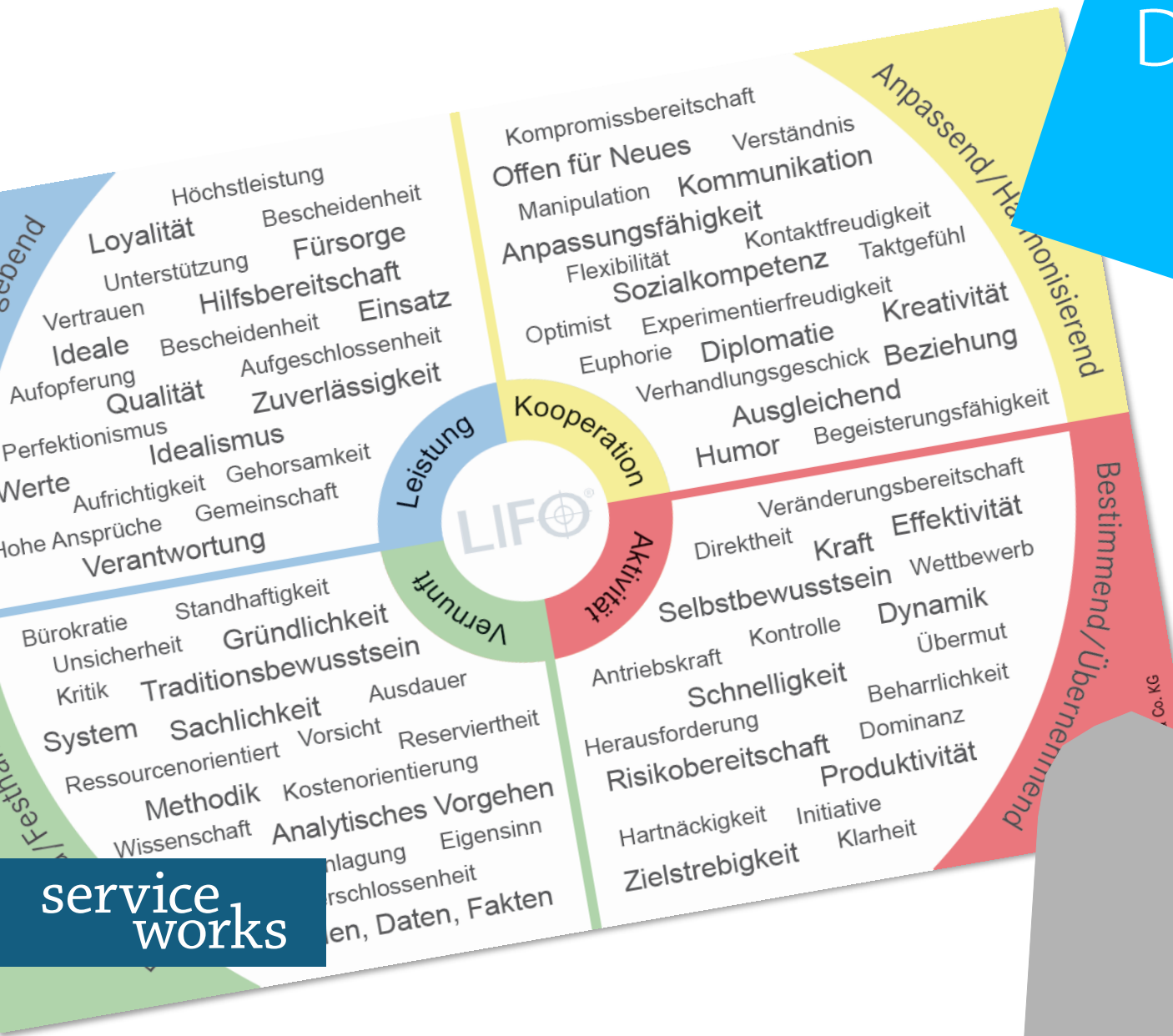




Kundenperspektive:
Wie können
wir ...?

Selbstreflektion mit LIFO als ersten Schritt

Ich als
Dienstleister
bin ...



In Veränderung ist
Jammern
erlaubt

Jeder hat rote Karte im Kopf, die raus müssen

Typische Aussage:

Deuten und formulieren Sie positiv:

REFRAMING
REFRAMING

CARGLASS

Das geht so nicht!

Kd mit Namen begrüßen
Kd entgegengehen
Kd einladen

1. begrüßen

Wichtiges

- ...
- ...
- ...

Praxisübungen

- ...
- ...
- ...

Prüfungsausschuss

- ...
- ...
- ...

Immer mit einem Lächeln
Gedanken auf, indem ich ihm offen, freundlich und professionell empfangen.

Lösungen für die eigene Praxis suchen



Veränderung braucht
Erlebnis
& Wissen

Testen und
auf die Probe
stellen lassen

Dauert
zu lang!



Selbst erleben, um zu wissen über was man spricht



Kennen ich nicht,
fühle mich dann
unwohl es zu
empfehlen.

Mitarbeiter
ausstatten

Veränderung braucht

Üben &

Können

Rollenspiele und Begleitung in der Praxis



Sowieso- Schaden

„We are Ladies and
Gentlemen
serving
Ladies and Gentlemen!“

(The Ritz Carlton Hotel)

Welche Haltung steckt dahinter?



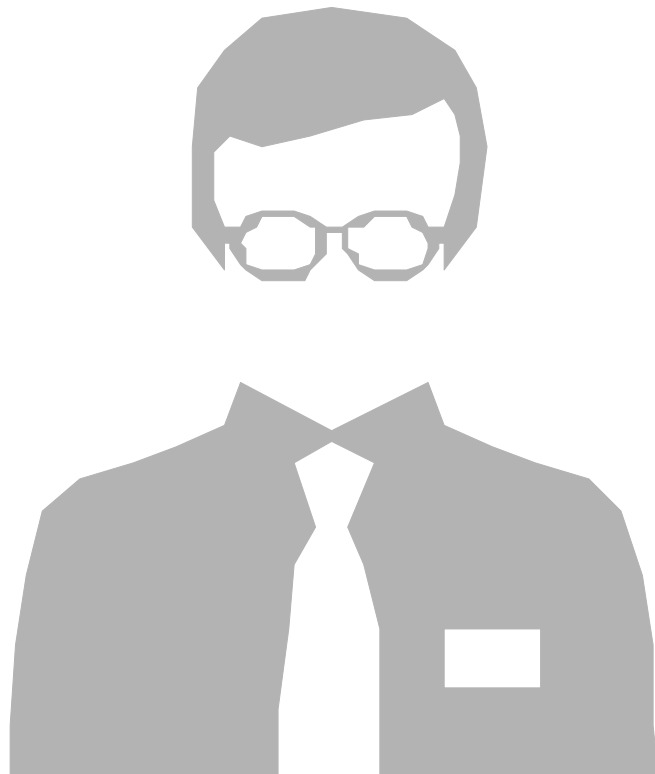
Games

Fachchinesisch
vs. Kundensprache

Veränderung braucht

Führung

Führung, die ebenfalls
nutzerzentriert
führt und fördert



service
works

Die richtigen Botschaften

Empathy
mit
System

Mat-Modell

WARUM-Typ
→ Zweck, Bedeutung, Hintergrund

Der **WARUM-Typ** will wissen, warum das, was gerade für ihn von Interesse ist. Was ist unser Projektvorhaben fördernd? Warum sind die Themen für die Mitarbeiter wichtig?

WIE-Typ
→ Methode, Vorgehensweise, Prozess

Der **WIE-Typ** will wissen, wie genau der Prozess funktioniert. Welche Schritte sind dafür notwendig? Was ist dabei wichtig?

WAS-Typ
→ Zahlen, Daten, Fakten

Der **WAS-Typ** möchte die Sache erklärt bekommen. Was genau wollen wir tun? Was genau soll der Inhalt sein?

WAS-WÄRE-WENN-Typ
→ Konsequenzen in der Zukunft

Der **WAS-WÄRE-WENN-Typ** benötigt Zukunftsszenarien, um auf eine Sache anzuspringen. Welche Vorteile, Nutzen und Konsequenzen ergeben sich aus dem Projekt. Was passiert, wenn das Projekt nicht stattfindet?

service works

- Anpassend / Flexibel
- Neugierig
- Verständnis
- Manipulation
- Kommunikation
- Anpassungsfähigkeit
- Flexibilität
- Kontaktfreudigkeit
- Sozialkompetenz
- Taktgefühl
- Experimentierfreudigkeit
- Kreativität
- Diplomatie
- Beziehung
- Verhandlungsgeschick
- Ausgleichend
- Humor
- Begeisterungsfähigkeit
- Veränderungsbereitschaft
- Direktheit
- Kraft
- Effektivität
- Selbstbewusstsein
- Wettbewerb
- Antriebskraft
- Kontrolle
- Dynamik
- Schnelligkeit
- Übermut
- Herausforderung
- Beharrlichkeit
- Risikobereitschaft
- Dominanz
- Reserviertheit
- Kostenorientierung
- Analytisches Vorgehen
- Praktische Veranlagung
- Eigensinn
- Verschlossenheit

Veränderung braucht

Zeit

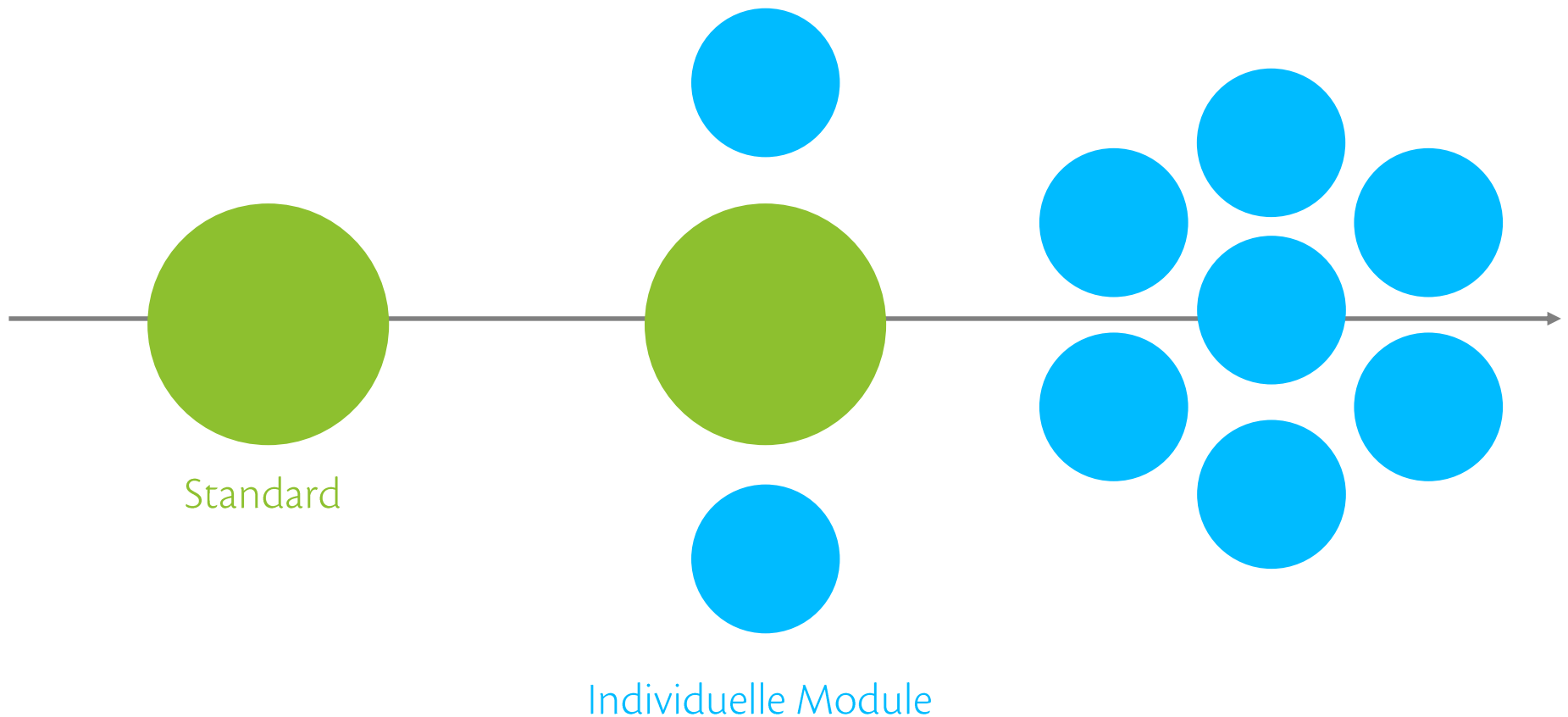


Marathon
statt Sprint

Als Team
ankommen

service
works

Impulse und Qualifizierungsbausteine, die die unterschiedlichen Stärken und Geschwindigkeiten über die Zeit beachten



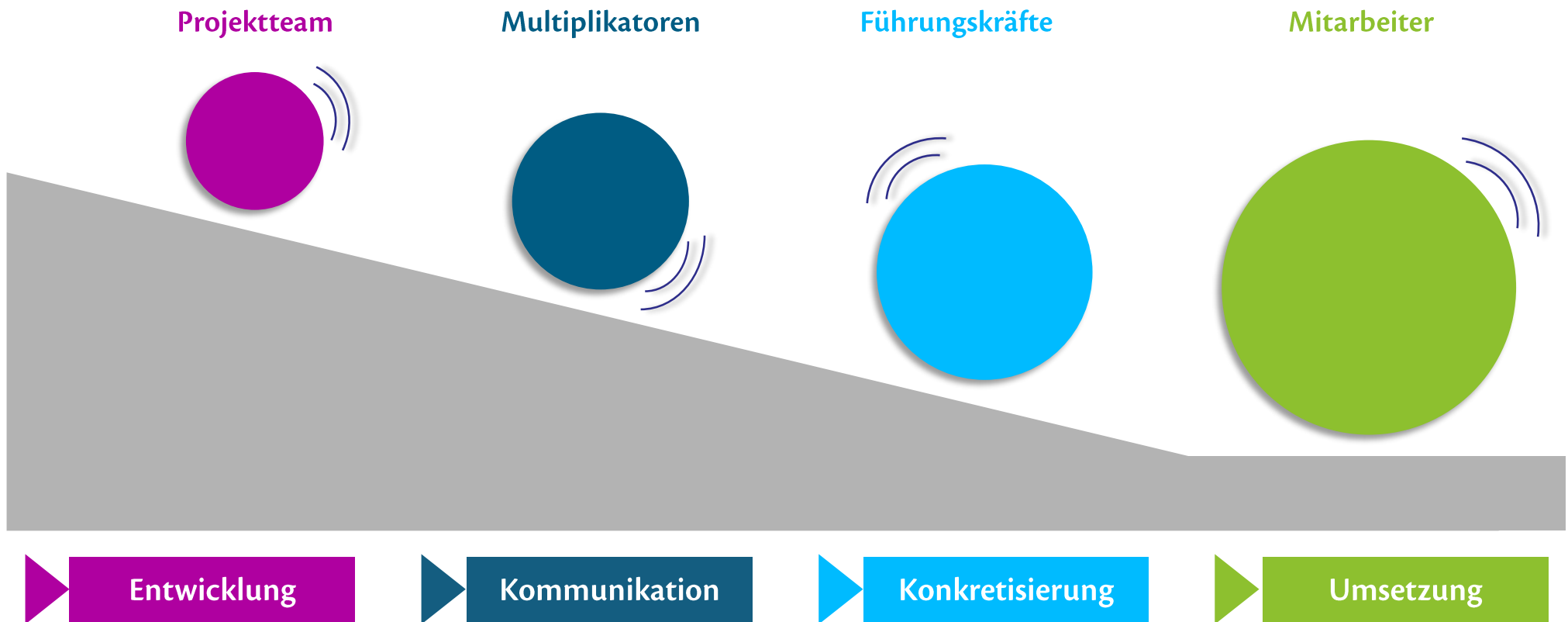
Veränderung braucht

Erfolge

Veränderung braucht

Machbarkeit

Neues braucht Botschafter, Treiber und Vorbilder



Ja, und ...
Ja, ~~aber~~...



service
works

Annika Hertz-Schlag
ah@service-works.de
+49 (0) 152-54089803
www.service-works.de