

Anregungen zur Optimierung des Kundendienstes

Welche Bedeutung hat der Bereich Dienstleistung bzw. Kundendienst heute?

Herbert Kaulbach, Maintal

Seit den späten achtziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts befindet sich die deutsche Volkswirtschaft in einem Strukturwandel von einer Industriegesellschaft hin zu einer wissensintensiven Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft. Dienstleistungen sind bereits heute das größte Beschäftigungssegment in der Volkswirtschaft. Dabei verzeichnet insbesondere der Markt für hochwertige technische Dienstleistungen, dazu zählen auch Kälte- und Klimaanlageanlagen, national und international ein starkes Wachstum.

Ursache ist, daß immer mehr Unternehmen dazu übergehen, sich als Folge des zunehmenden Rationalisierungsdrucks auf ihre eigentlichen Kernprozesse und Kernkompetenzen zu konzentrieren. Funktionen, die hierzu nicht gehören, werden an spezialisierte Dienstleistungsunternehmen abgegeben. Für alle Lebenszyklen einer Anlage, von der Planung über die Errichtung und den Betrieb bis hin zur Instandhaltung werden Dienstleistungen zugekauft.

Die technische Entwicklung und die Globalisierung haben die Austauschbarkeit der Produkte und Systeme gefördert, so daß zunehmend markenunabhängige Dienstleister (Handwerk) Vorteile erringen. Der Wettbewerb findet dabei über Kompetenz, Managementleistung sowie Flexibilität und dem Dienstleistungsgeschäft angepaßte Beschäftigungsbedingungen statt.

Dienstleistungsunternehmen haben speziell andere Anforderungen zu erfüllen, als Produktionsunternehmen:

- extrem kurze Reaktionszeiten
- flexibles Anpassen an Produktionsvorgänge und Geschäftszeiten der Kunden
- Spezialisten mit hohem Know-how
- Kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeiter
- Beherrschen stark schwankender Auslastung

Das stellt hohe Anforderungen an alle im Dienstleistungsgeschäft Beschäftigten in bezug auf ihre persönliche Arbeitseinstellung, Einsatzbereitschaft und Qualifikation. Dieser Personenkreis ist meist über einen langen Zeitraum Repräsentant eines Unternehmens und somit in hohem Maße am Erfolg des Unternehmens beteiligt. Durch die erwähnte weitgehende Vergleichbarkeit der Produkte und Systeme ist der Service ein Segment, mit dem man sich vom Wettbewerb unterscheiden kann. Im Service spielt das kundenorientierte Verhalten eine immer bedeutendere Rolle und wer in diesem Bereich über entsprechend ausgebildetes und informiertes Personal verfügt, wird sich vom Wettbewerb abheben. Es gilt immer noch das bekannte Sprichwort

„**DER KUNDE IST KÖNIG**“.

Aber Kunden wie Könige zu behandeln will gelernt sein.

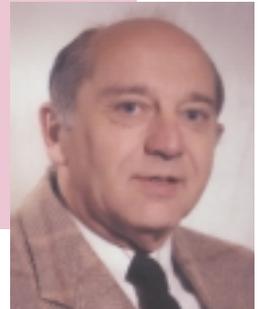
Was zeichnet einen guten Kundendienst aus?

Gute Organisation

Eine freundliche, verbindliche und kompetente Auftragsannahme und Beratung.

zum Autor

Herbert Kaulbach,
Referent an
der Bundesfachschule für
Kälte-Klima-
Technik,
Maintal



Diese Person muß in der Lage sein, die Dringlichkeit eines Auftrages in dem Gespräch mit dem Kunden zu ermitteln und daraus resultierend den für den Kunden und das eigene Unternehmen günstigsten Termin von sich aus festzulegen, weiterhin den Anlagentyp und die evtl. notwendigen Arbeiten zu ermitteln, um gegebenenfalls benötigte Ersatzteile bereitzustellen. Sie muß in der Lage sein, auch unsachlich vorgebrachte Auftragserteilungen sachlich abzufedern.

Hohe Verfügbarkeit

Das heißt, der Kundendienst muß rund um die Uhr erreichbar und einsatzbereit sein. Hierzu sollten die heute zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten (z. B. Anrufbeantworter mit Aufsprechmöglichkeit und Fernabfrage) genutzt werden.

Kurze Reaktionszeiten

Je nach Dringlichkeit und Anlagenart muß möglichst kurzfristig ein Serviceeinsatz erfolgen. Weiterhin ist ein schneller und problemloser Zugriff auf Ersatzteile sicherzustellen. Produktions- und Produktausfälle bedeuten hohe Kosten für den Betreiber.

Preisgünstige Abwicklung und zuverlässige Arbeit

Möglichst alles aus einer Hand (Kälte, Regelung, Recycling, Elektro, Sanitär, Heizung). Qualitativ hoch stehende Arbeitsausführung und umfassende Ausführung.

Termintreue und Pünktlichkeit

Termine zusagen und halten. Keine Ausreden „Personalnot, Krankheit, Urlaub etc.“ Diese Argumente interessieren den Kunden nicht. Er will nur verbindlich wissen, wann der Kundendienst vor Ort ist.

Kundendienst verkaufen

Kundendienst ist ein Produkt (Instandsetzung, Inspektion, Wartung, Instandhaltung), das verkauft werden muß. Vorzüge des Kundendienstes nennen (geografische Lage des KD-Stützpunktes, 24-Stundenservice, kurze Reaktionszeiten, qualifiziertes Personal, etc.).

Qualifiziertes Personal

Ständige Weiterbildung des Personals ist unbedingt erforderlich, denn nur gut ausgebildetes Personal wird die Kunden zufrieden stellen, Reklamationen vermeiden und dadurch Kosten sparen. Der KD-Mitarbeiter ist meistens über einen längeren Zeitraum der Repräsentant des Unternehmens beim Kunden, deshalb ist es wichtig, Mitarbeiter zu haben, die neben einer hohen fachlichen Qualifikation auch die Fähigkeiten besitzen, mit Kunden umzugehen.

Gute Ausrüstung

Zu einem guten Erscheinungsbild gehört auch eine einwandfreie und ausreichende Werkzeug- und Geräteausrüstung sowie ein sauberes und aufgeräumtes Kundendienstfahrzeug. Sinnvoll ist es auch, den Mitarbeitern mit einem Sprechfunkgerät oder Handy auszurüsten. Um unnötige Kosten und Zeit zu vermeiden, sollte das KD-Fahrzeug auch mit einem Ersatzteilsortiment ausgerüstet sein.

Welche Aufgabe hat der Kundendienst-Mitarbeiter?

Eine der Voraussetzungen für einen erfolgreichen Kundendienstesatz ist eine positive Einstellung des KD-Mitarbeiters zum Kunden und dem Auftrag. Denn der Kunde ist der Auftraggeber und im weitesten Sinne der Arbeitgeber.

„Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir ihn bedienen, sondern er tut uns einen Gefallen, wenn er uns Gelegenheit gibt, es zu tun“.

Er erteilt den Auftrag, den wir für ihn und uns gewinnbringend ausführen sollen.

Ein KD-Einsatz sollte gut vorbereitet werden, dazu gehört:

- genaue Anschrift des Kunden mit der zuständigen Person
- bei Auftragsentgegennahme erwähnte Hinweise bezüglich anliegender Probleme, zwecks evtl. Bereitstellung besonderer Ersatzteile
- evtl. notwendiges Informationsmaterial und Unterlagen, sofern es die Art und der Umfang der Anlage erfordert.
- Information über evtl. vorausgegangene Reparaturen, die evtl. als Anlaß zu einer Reklamation von Seiten des Kunden herangezogen werden können.

Bei Ankunft beim Kunden sollte darauf geachtet werden, daß der Betriebsablauf des Kunden durch falsches Parken des Kfz oder sonstige Auffälligkeiten nicht gestört wird. Die Anmeldung erfolgt beim Inhaber persönlich oder einem kompetenten Vertreter.

Zu einem guten Erscheinungsbild gehört neben einer sauberen dem Auftrag angepaßten Kleidung auch, daß der KD-Mitarbeiter sich vorstellt und sich nach dem anliegenden Problem erkundigt. Möglicherweise ist aus der Schilderung des Kunden schon ein Hinweis auf die Lösung zu entnehmen, da in vielen Fällen der Kunde die Betriebsweise und Eigenarten der Anlage gut kennt.

Danach sollte eine sorgfältige Überprüfung der Anlage erfolgen, wobei ebenfalls beachtet werden muß, ob die gültigen Verordnungen erfüllt sind. Ist dann mit Sicherheit der gesamte Umfang der Mängel ermittelt, kann eine evtl. geforderte Stellungnahme erfolgen. In jedem Fall müssen die notwendigen Instandsetzungsarbeiten mit dem Kunden besprochen werden und gegebenenfalls auch unverbindlich Kosten genannt werden.

Ist das für die Instandsetzung benötigte Material vorhanden, sollte die Instandsetzung gewissenhaft und umfassend durchgeführt werden. Hierbei ist es notwendig, daß nicht nur die Auswirkungen, sondern zur Vermeidung von Reklamationen die Ursachen beseitigt werden. Es sollte auch darauf geachtet werden, daß nur im wirtschaftlichen Bereich repariert wird und gegebenenfalls ganze Komponenten oder auch die gesamte Anlage erneuert wird. Nach Abschluß der Arbeiten sollte unbedingt die Anlage getestet und

objektiv geprüft werden, ob alle Mängel beseitigt sind und die Anlage mit den vorgesehenen Betriebswerten arbeitet. Andere noch vorhandene Anlagen sollten einer kurzen Überprüfung (Kältemittelfüllung, Ölfüllung, Geräusche, Verflüssiger, Verschmutzung, Kühlstellentemperatur) unterzogen werden. Damit wird eine evtl. kurz danach folgende Störungsmeldung vermieden, die unter Umständen zu einer berechtigten Verärgerung des Kunden führen kann. Anschließend sollten Abfälle und die ausgebauten Ersatzteile entsorgt werden. Die Schaltpläne, Bedienungsanleitungen und sonstige zur Anlage gehörende Unterlagen sollten wieder an den vorgesehenen Platz zurückgelegt werden. Falls notwendige Unterlagen fehlen oder verschlissen sind, sollten diese soweit möglich besorgt werden. Es ist auch darauf zu achten, daß die gemäß den bestehenden Verordnungen vorgeschriebenen Beschriftungen und Aushänge vorhanden sind. Andernfalls muß der Kunde informiert und die Anbringung veranlaßt werden.

Zum Abschluß sind dem Kunden die durchgeführten Arbeiten und die auf dem Arbeitsbericht notierten Leistungen zu erläutern. Der Arbeitsbericht sollte vom Kunden abgezeichnet und damit die wieder hergestellte Funktion bestätigt werden. Zur Vermeidung von Bedienungsfehlern, die evtl. zu Störungen führen, sind dem Kunden die Bedienung und die von ihm durchzuführenden Wartungs- und Reinigungsarbeiten zu erläutern. Bei dieser Gelegenheit ist es angebracht, die Ausarbeitung eines Wartungs- oder Instandhaltungsvertrages anzubieten. Dabei können die Vorteile

- Entlastung seiner Person oder Mitarbeiter
 - fachlich qualifizierte Durchführung
 - höhere Betriebssicherheit
 - energetisch günstigere Betriebsweise
 - Werterhaltung
- erwähnt werden.

Anschließend sollte man sich für die Erteilung des Auftrags bedanken und mit der Frage „Sind Sie mit der Erledigung der Arbeiten zufrieden?“ verabschieden.

Im einen oder anderen Fall ist die geschilderte Verhaltensweise der Situation bzw. dem Kunden anzupassen, aber grundsätzlich sind dies Merkmale eines korrekten Kundendienstesatzes, den der Kunde ganz sicher mit weiteren Aufträgen honoriert. Außerdem hat dies auch Einfluß auf die Vergabe bei Neuananschaffungen. □