

Kundenbindung

Service und Technik – die perfekte Verbindung

Von Unternehmer Carsten K. Rath,
Keynote-Speaker, Buchautor und Grand-Hotelier

In engen Märkten mit anspruchsvollen Kunden werden die Innovationszyklen immer kürzer. Kaum ist das eine iPhone auf dem Markt, warten die Fans schon auf das nächste. Was technisch möglich ist, soll sofort auch Standard sein. Deshalb überbieten sich die Unternehmen mit technischen Innovationen.

Service Excellence ermöglichen

Was ist es dann, das für den Kunden den Unterschied ausmacht? Ein exzellenter Service? – Sicher ein wichtiger Punkt. Aber wenn das Produkt hinter dem Wettbewerb zurückbleibt, dann nützt auch der beste Service nichts. Wenn ich als Kunde zum Beispiel weiß, dass Mercedes der Konkurrenz technisch überlegen ist, dann entscheide ich mich möglicherweise sogar für den Mercedes, obwohl der Service anderswo besser ist. Wenn es aber einen Anbieter gibt, der beide Punkte in sich vereint, dann wird dieser mit Sicherheit das Rennen machen. Gerade im Automobilbereich gibt es viele Beispiele, bei denen diese beiden Faktoren tatsächlich Hand in Hand gehen.

Wirklich erfolgversprechend sind Innovationen also erst, wenn sie die technischen Möglichkeiten und den perfekten Service miteinander verbinden. Technik als Komponente von Service Excellence!

Wird sie via E-Mail oder SMS über Verspätungen ihrer gewählten Verbindung zu informieren. Außerdem können Reisende neuerdings ihren exakten Sitzplatz im Zug selbst auswählen, wenn sie online ihre Zugfahrt buchen.

Beide Funktionen basieren auf technischen Neuerungen und stellen gleichzeitig eine Verbesserung des Kundenservices dar, die für viele Reisende relevant sein dürfte. Wohlgermerkt: für viele, nicht für alle Reisende.

Denn auch das zeichnet Service Excellence aus: Sie drängt sich dem Kunden nicht auf. Genau wie Fahrkartenautomaten nicht für alle Reisende eine Verbesserung darstellen, ist die freie Sitzplatzwahl via Internet-Browser nicht überall gleichermaßen beliebt. Das gleiche gilt zum Beispiel für Check-in-Automaten am Flughafen oder beim Autoverleih. Der eine liebt es, der andere hasst es. Entsprechend bieten Unter-

nehmen im Idealfall verschiedene Optionen an, um alle Kunden zufriedenzustellen. Im Falle der Bahn haben die Nutzer die Möglichkeit, den Punkt der Sitzplatzwahl zu überspringen. Dann



Foto: Unternehmen

Hierzu ein Beispiel: Die Deutsche Bahn mag nicht in jeder Hinsicht als Vorbild für Service Excellence taugen. Aber sie bietet – ebenso wie viele Fluglinien – ihren Fahrgästen die Möglich-

Sperrstunde

Den Konsens suchen

Von Christoph Aichele,
Redakteur

Was Länder, Städte und Gemeinden ihren Gastronomen zumuten, passt kaum auf eine Kuhhaut: Ein ganzes Sammelsurium an Vorschriften rund um Terrassen, Parkplätze, Brandschutz, Toiletten und Hygiene nimmt so manchem



Gastgeber den unternehmerischen Elan. Und dann auch noch die Sperrzeit. Zwar wurde diese in weiten Teilen der Republik zugunsten einer Putzstunde von 5 bis 6 Uhr aufgehoben, doch Kommunen können Sonderwege gehen – zumal wenn es, aufgestachelt etwa durch Bürgerinitiativen, um den Lärmschutz geht.

Was also, wenn gestörte Anwohner alles dafür tun, die Stimmung im Ort kippen zu lassen – gegen die Gastronomie? Sich ärgern über ein weiteres, drohendes Hemmnis, das ist nachvollziehbar. Ebenso der spontane Gedanke: Jetzt schlage ich zurück, mit meinen Waffen. Lasse meine Gäste umso lauter vor dem Lokal palavern und qualmen, gebe richtig Zunder. Vielleicht sogar mit einer Extra-Aktion, die richtig schön laut ist. Irgendwann werden die Affen schon aufgeben. Doch das Spiel ist riskant, ruckzuck kann eine Verordnung folgen, an der so schnell nicht mehr zu rütteln ist.

Viel besser sind Gastgeber beraten, auf ihre Interessen und ihren Standpunkt aufmerksam zu machen – und dafür zu argumentieren. Unsere Beispiele zeigen, wie das geht: Mit Journalisten der Lokalzeitung sprechen, ins Rathaus gehen und den Kontakt mit Stadträten pflegen. Vor allem aber mit den Gästen kommunizieren – denn die sind als Meinungsmacher nicht zu unterschätzen (Seite 7).

wird ihnen – wie früher üblich – ihr Platz einfach zugewiesen.

Handschrift auf dem Flachbildschirm

Ein weiteres Beispiel stammt aus dem Bereich der Hotellerie: Gerade in sehr guten Hotels schätzen die Gäste einerseits durchaus einen persönlichen Service, der sie individuell anspricht. Wer wird nicht gern mit Namen begrüßt, wenn er die Hotel-Lobby betritt? Wer freut sich nicht über persönliche Grüße auf dem Zimmer? Andererseits erwarten anspruchsvolle Gäste zu Recht eine technische Ausstattung auf der Höhe der Zeit. W-Lan ist kein Extra mehr, sondern Standard. Intelligente Beleuchtungs- und Klimasysteme sind selbstverständlich. Eine charmante Verbindung von Technik und Service bietet das Kameha Grand Zürich seinen Kunden: Durch den Einsatz von iFeedback-Stationen im ganzen Haus können Gäste ihre Service-Erlebnisse bewerten und das Lifestyle-Hotel kann dementsprechend reagieren und sich verbessern, wo nötig.

Die Antwort auf die Frage „Service oder Technik?“ kann also kein „Entweder oder“ sein. Es ist das „Sowohl als auch“, das den Unterschied macht.

Service und Technik sind eine perfekte Verbindung.

Was meinen Sie?

Diskutieren Sie mit Carsten K. Rath
in der AHGZ-Online-Community

► www.ahgz.de/kommentar

Buchungsportal verärgert Hoteliers

Zu „Booking.com anonymisiert E-Mail-Adressen“ (AHGZ.de vom 4. Mai)

Ohne Umweg zum Gast

„Gerade für uns auf den Inseln ist es wichtig, direkt mit dem Gast ohne lange Umwege über ein Buchungsportal in Kontakt zu treten. Für uns steht die Frage der Anreise des Gastes im Raum, damit wir wissen, wann wir mit dem Gast rechnen können. Nicht jedes Haus hat seine Rezeption 24 Stunden am Tag geöffnet. Diese Frage stellen wir dem Gast lieber selbst und erhalten meist auch eine prompte Antwort. Über ein Buchungsportal dauert dies viel zu lange ...“

Dieter Siemens, Helgoland

Inakzeptables Verhalten

„Ich rätsle immer noch, warum der Versuch, den Gast zu direkten Buchungen zu bewegen, gegen den Datenschutz verstoßen soll? Der Streit um die Regelung zielt auf den Kern des Problems mit Buchungsmaschinen: Wer in dieser Dreiecksbeziehung ist Koch und wer Kellner? Die Tendenz der Buchungsmaschinen, sich zunehmend zwischen die originäre Beziehung Gastgeber-Gast zu drängen, ist unübersehbar und inakzeptabel ...“

Katrin Schönig, Berlin



Anmerkungen zu Arbeitsverträgen

Zu „NGG: „Sachgrundlose Befristung abschaffen“ (AHGZ.de vom 20. April)

Chance für schwache Kandidaten

„Wäre interessant, welche 100-Prozent-Garantie alle Gewerkschaften geben könnten, dass sie eben keine befristeten Arbeitsverhältnisse abschließen und auch nie abgeschlossen haben. Dass nun die NGG auch noch entsprechend unbefristete Arbeitsverträge fordert, damit Betriebsräte „sich optimaler entfalten können“, zeigt wie wenig sie offenbar von dem steten Wechsel in der Branche weiß. Je eher die Ungewissheit, ob sich ein Arbeitsverhältnis

für beide Seiten wirklich erfolgreich entwickelt, desto eher wird befristet – aber trotzdem wird ein Arbeitsverhältnis geschaffen. Ohne diese Möglichkeit würden viele schwächere Kandidaten nicht eingestellt. Gegen Ende der 2-Jahres-Frist hat normalerweise ein guter Arbeitnehmer dann den unbefristeten Status – neben einer freiwilligen Lohnerhöhung – sowieso in der Tasche. Die Mindestlohn-Dokumentationspflicht in Kombination mit dem veralteten Arbeitszeitgesetz zeigt doch, wie sehr die Betriebe plötzlichen Erwerbsverschlechterungen – nicht nur durch Wegbleiben von Gästen, sondern sogar durch politisch unausgegorene Gesetze – ausgesetzt sind ...“

Ernest Kraft, Heidelberg

DIE MEINUNG DER WOCHE

Nachbesserungen beim Mindestlohngesetz

Zu „Bürokratiewahn tötet Wirtshauskultur“ (AHGZ vom 2. Mai)

„Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg. Aber wo Verbohrtheit dominiert, ist der gesunde Menschenverstand chancenlos. Anders kann man die Diskussion um Mindestlohn und Dokumentationspflicht nicht verstehen. Ein Beispiel: Da zeigt in Baden-Württemberg der grüne Ministerpräsident Winfried Kretschmann vor der Landespresse für die Klagen kleiner Betriebe „volles Verständnis“, sein Koalitionspartner und Wirtschaftsminister Nils Schmid (SPD) verteidigt aber zeitgleich vor 4000 protestierenden Gastronomen eben diese Dokumentationspflicht. Dass Schmid vom Bund nun fordert, Unternehmen mit bis zu zehn Mitarbeitern bei der Anschaffung technischer Lösungen zur Arbeitszeiterfassung zu unterstützen, ehrt ihn. Ein Einwirken auf seine Parteigenossin Andrea Nahles in Berlin wäre hilfreicher und preiswerter ...“

Berthold Feller, Esslingen

Studie zu Schulabgängern

Zu „Hauptschüler haben im Gastgewerbe zu wenig Chancen“ (AHGZ.de vom 14. April)

Anforderungen nicht gewachsen

„Das liegt größtenteils am Alter. Nicht am Bildungsstand. Die Arbeitszeiten

erstrecken sich bis in die Nacht. Viele Schulabgänger sind 14 oder 15 Jahre alt. Sie sind einfach nicht belastbar, den Anforderungen nicht gewachsen. Und die Betriebs- und Personalkosten steigen stetig an. Da können es sich viele Betriebe nicht leisten, sich auch noch mit dem Jugendschutzgesetz auseinanderzusetzen ...“

Diana Hoffmann, Gemmingen



Ihre Meinung ist gefragt

www.facebook.com/AHGZonline
twitter.com/AHGZde
gplus.to/ahgz
 E-Mail: redaktion@ahgz.de
www.ahgz.de