

# „Top Service“ ist der

## STIMMEN



„In der Film- und Foto-Branche ist der persönliche Kontakt das beste Service, um ein tolles Ergebnis zu erzielen.“

Betti Plach-Maldonado,  
surfin-birds, Klagenfurt/Wien



„Als mobile Sekretärin bin ich für Handwerker die Schnittstelle zu Bank oder Finanzamt. Dieses Service wird geschätzt.“

Sabine Oberdorfer,  
SOS-Office, Klagenfurt

Beim „Top Service“-Exzellenz-Frühstück in der Wirtschaftskammer Kärnten wurde aufgetischt, was sich der Kunde des 21. Jahrhunderts erwartet. Zahlreiche heimische Unternehmer ließen sich von den Tipps und Trends inspirieren.

„Ein Problem mit einem Kunden ist das Beste, das einem Unternehmen passieren kann“, berichtet Alexandra Nagy, Geschäftsführerin der Unternehmensberatung Kunde 21 aus Baden. Denn erst wenn etwas nicht nach Plan verlaufe, melde sich der Kunde. Genau dann sei der richtige Zeitpunkt, um langfristig in positiver Erinnerung zu bleiben und einen Stammkunden zu gewinnen. Davon ist die Vortragende beim „Top Service“-Exzellenz-Frühstück in der WK Kärnten überzeugt.

„Immer wenn es gelingt, die Kunden über das erwartete Service hinaus zu überraschen, schaffen Betriebe eine positive emotionale Bindung“, erklärt Nagy. Das Ziel sei es, als Unternehmen ein Erlebnis in der Begegnung mit dem Kunden zu schaffen. Ein Un-

ternehmen könne nicht bewusst Erlebnisse steuern. Es könne aber sehr wohl die Rahmenbedingungen dafür schaffen, dass etwa ein Glücksgefühl entstehe. „Dabei kommt es darauf an, dass die Erlebnisse erinnerungswürdig sind“, so die Experte. Dazu zählen persönliche Erfahrungen, die den Kunden in seiner Erwartungshaltung überraschen, die seine Sinne ansprechen und das Herz höher schlagen lassen. „Er soll die Möglichkeit haben, in die Welt des Unternehmens einzutauchen“, beschreibt Nagy. Man denke nur an Nespresso und die Geschichte, die in jeder Tasse Kaffee steckt.

Was im Großen gelingt, sei auch im Kleinen umsetzbar und es gebe keine Dienstleistung und kein Produkt, das nicht in ein Erlebnis verwandelt werden könne.

Viele Unternehmen Österreichs leben diese Philosophie und können mit einem Service über dem Durchschnitt überzeugen. Sie zählen zu den „Top Service Österreich“-Gewinnern, einem Wettbewerb, der die Betriebe mit dem besten Service des Landes kürt. Zu den zertifizierten Unternehmen zählt auch die WK Kärnten. Wie Kundenorientierung mit „Herz-Verstand“ in der Organisation verankert ist, erklärte Jutta Steinkellner, Leiterin des Servicezentrums der WK Kärnten. „Unsere Mitarbeiter sind an allen Kontaktpunkten kompetent, sympathisch und begeistert – das ist unser Ziel“, so Steinkellner.



„Wir arbeiten lösungsorientiert und mit Herz und Verstand“, sagt Jutta Steinkellner, WK-Servicezentrum.

# Schlüssel zum Erfolg

## SERVICE-TIPPS FÜR ZUFRIEDENE KUNDEN

## STIMMEN



„Gutes Service wird vom Kunden heute erwartet – es geht darum, bei jedem Kundenkontakt ein Erlebnis zu bieten.“

Alexandra Nagy,  
Kunde 21 GmbH, Baden



„Ich biete Strategien an, mit denen sich Betriebe auch in der digitalen Welt von der Masse abheben können.“

Sonja Hartl, Unternehmensberatung, Pörtlach

### Tipp Nummer 3:

Wenn Sie ein neues Produkt oder eine Dienstleistung anbieten möchten, nehmen Sie immer die Sichtweise des Kunden ein.

### Tipp Nummer 4:

Stellen Sie sich stets die Frage, wer ist Ihre Zielgruppe und welchen Aspekt im Leben Ihrer Kunden könnten Sie positiv verändern?

### Tipp Nummer 5:

Achten Sie beim Verkaufsgespräch auf die Dramaturgie und denken Sie daran: Das Ende des Gesprächs bleibt in besonderer Erinnerung.

### Tipp Nummer 2:

Versuchen Sie jeden Kontakt mit dem Kunden, ob schriftlich, am Telefon oder persönlich, als positives Erlebnis zu gestalten.

### Tipp Nummer 1:

Bei Beschwerden überraschen Sie die Kunden über das gewohnte Maß hinaus und sprechen Sie dabei, je nach Branche, alle Sinne an.



## SERVICE DER WIRTSCHAFTSKAMMER

Das WK-Sofortservice bietet rasche Hilfe zu Fragen in den Bereichen:

- ▶ **Arbeitsrecht:** Was ist etwa im Krankenstand erlaubt und wie sind Arbeitszeiten geregelt?
- ▶ **Gründerservice:** Ich möchte mich selbstständig machen. Brauche ich ein Gewerbe?
- ▶ **Förderungen:** Hat ein Gründer Anspruch auf die Neugründungsförderung?
- ▶ **Datenschutz:** Das Service gibt Auskunft, ob der Betrieb etwa von der DSGVO betroffen ist und welche Schritte zu setzen sind.

- ▶ **Allgemeines:** Von Digitalisierung bis Industrie 4.0 werden alle Fragen beantwortet.
- ▶ **Wirtschaftsrecht:** Was ist eigentlich zu tun, wenn der Kunde nicht zahlt?
- ▶ **Lohnverrechnung:** Worauf ist bei der praktischen Umsetzung und dem richtigen Umgang mit Behörden zu achten?

Das WK-Sofortservice ist unter Tel. 05 90 90 4 DW 777 oder per E-Mail unter [sofortservice@wkk.or.at](mailto:sofortservice@wkk.or.at) oder im Live-Chat unter [wko.at/ktn](http://wko.at/ktn) erreichbar.

