

"Durch Kundenorientierung und Mitarbeiterentwicklung verdienen wir Geld"

FINANZ & IMMO, BIZ-TALKS | 20.09.2017

Best Practice von Top Service Österreich und DHL Express.



1 von 4 Bildern

(c) emotion banking

Die Initiative Top Service Österreich und DHL Express haben zu einem Best-Practice-Austausch rund um Kunden- und Serviceorientierung in die DHL Express Zentrale in Guntramsdorf geladen. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich, und DHL Express Geschäftsführer Ralf Schweighöfer diskutierten mit 30 Unternehmensvertretern unterschiedlichster Branchen über die Bedeutung von Kundenorientierung als essentieller Baustein der Unternehmenskultur.

Aigner strich heraus, dass Kundenorientierung nicht nur auf einzelne Abteilungen oder Kontaktpunkte beschränkt werden darf. Es sei eine konsequente Ausrichtung, die von der gelebten Kultur bis über die Strategie und Steuerung jeden Winkel des Unternehmens erreichen muss – nur dann erziele man die angestrebte Wirkung beim Kunden. Vor dem Hintergrund, dass sich Unternehmen über Produkte kaum noch nennenswert voneinander unterscheiden, ortet Aigner ein beginnendes Umdenken im Management. „Das Top Management ist sich langsam bewusst, dass hier etwas getan werden muss, allerdings bleibt es oft bei Lippenbekenntnissen. Sie zeigte anhand der Ergebnisse der Top-Service Studien, dass Kundenorientierung zwar bereits im Bewusstsein des Managements ist, aber es noch nicht ausreichend in der Strategie und der Organisationsgestaltung verankert ist. „Es wird noch zu sehr rein auf Bilanzkennzahlen geschielt, die Erfolgsmessung via kundenorientierter Kennzahlen fehlt oft noch komplett“, sagt Aigner.

DHL Express, ausgezeichnet mit dem Top Service Österreich Gütesiegel, setzt hier mit der „Insanely Customer Centric Culture“ an. Das bedeutet den Kunden stets oberste Priorität einzuräumen, über die Standardleistung hinauszudenken und sich Anliegen persönlich zu Herzen zu nehmen.

„Wir haben 2009 bei DHL Express weltweit kein Geld verdient“, sagt Geschäftsführer Ralf Schweighöfer. Seitdem wir auf die zwei Säulen Kundenorientierung und Mitarbeiterentwicklung setzen, verdienen wir Geld.“ An konkreten Beispielen zeigte DHL Express Kundenservice-Leiterin Eva-Maria Leitner, wie Kundenorientierung in allen Trainings und Ausbildungen von DHL Express vermittelt wird. „Wir machen jedem Mitarbeiter klar, dass jeder Verantwortung für das Kundenerlebnis trägt. Und das vom ersten Tag an, vom Lagermitarbeiter bis hin zum Controlling-Leiter. „Unser Ziel ist es, dass die Mitarbeiter sich richtig ärgern, wenn sie einmal nicht alles tun konnten, um ein optimales Ergebnis für den Kunden zu erbringen“, so Schweighöfer, der bereits vor einigen Jahren auch die Qualitätsabteilung auflöste, um mehr Eigenverantwortung zu fördern.

Mit dabei u.a.: Santander Consumer Bank COO Christian Svarc, Raiffeisen-Leasing COO Beat Mungenast, KSV1870 Kundenservice-Leiterin Maria Wallner, EVN Customer Relations Leiter Wolfgang Hummer, Kühne + Nagel Customer Excellence Manager Julia Gottlieb, DPD Austria Geschäftsführer Rainer Schwarz, Wien Energie Kundenservice Leiter Gerhard Kallenda, Pavelka-Denk Personalberatung Geschäftsführer Hermann Pavelka-Denk.

www.top-service-oesterreich.at