



*Propel yourself to a higher standard...  
of service excellence.*

### **Erfüllen Sie einen höheren Servicestandard**

Von Shep Hyken

Mittwoch, 9. Oktober 2019,

Ein Freund von mir erzählte mir kürzlich von ihren schlechten Erfahrungen in einem Restaurant: Der Kellner war sehr nett und entschuldigte sich sehr für die Probleme, die im Laufe des Abends aufgetreten sind - aber es gab immer noch Probleme.

Es dauerte lange, bis das Essen an den Tisch kam. Als es dort ankam, war es nicht richtig vorbereitet. Beim nächsten Versuch kam das Essen ungekocht heraus. Die Getränke waren gemischt. Und es gab noch ein paar andere Probleme. Der Manager kam vorbei und entschuldigte sich ausgiebig. Schließlich war es Zeit, die Rechnung zu bezahlen.

Als mein Freund das Lederportfolio öffnete, gab es keine Rechnung. Stattdessen gab es eine Notiz mit der Aufschrift „Danke“. Als sich mein Freund nach der Rechnung erkundigte, entschuldigte sich der Manager erneut und sagte: „Wir halten uns an einen hohen Standard. Sie sollten nicht für weniger bezahlen müssen. Wir hoffen, Sie geben uns eine weitere Chance. "

Ich bin immer wieder beeindruckt, wenn Menschen und Unternehmen hinter ihrem Produkt stehen. Zu wissen, dass dies so etwas wie eine „Geld-zurück-Garantie“ ist. Sie müssen kein Schild haben, auf dem steht: „Wenn Sie aus irgendeinem Grund unglücklich sind, müssen Sie nicht bezahlen“, weil sie sich an eine halten bestimmter Standard. Wenn sie es nicht treffen, nehmen sie es auf sich, um es zu korrigieren.

Für das Restaurant bedeutete das, sich um ein Erlebnis zu kümmern, das völlig schief gelaufen ist. Es war nicht nur eine Mahlzeit, die schlecht war. Es war eine Sache nach der anderen, die eine schlechte Erfahrung machte.

Bevor ich weitergehe, möchte ich etwas ansprechen - dass das Restaurant sich um die gesamten Rechnung gekümmert hat. Ich bin nicht immer mit dieser Philosophie einverstanden - etwas kostenlos zu verschenken, um eine schlechte Erfahrung zu korrigieren.

Es gibt zwar Zeiten, die angemessen sein können, aber normalerweise können eine gute Einstellung, eine Entschuldigung und eine schnelle Lösung Abhilfe schaffen. Wenn Sie Lust haben, etwas kostenlos zu verschenken, sollten Sie es als Dankeschön an den Kunden weitergeben.

Zurück zur Lektion. Es geht darum, einen Standard zu erfüllen ... Ihren Standard. Damit dies funktioniert, muss Ihr Standard höher sein als der Ihrer Kunden. Das ist nicht immer einfach, da die Wahrnehmung des Kunden von dem, was richtig ist, ihnen gehört, nicht Ihnen. Sie denken vielleicht, Sie liefern den besten Service und die beste Erfahrung der Welt. Wenn Ihr Kunde jedoch nicht zustimmt, scheitern Sie, unabhängig davon, wie gut Sie Ihrer Meinung nach sind.

Aus diesem Grund müssen Sie sich an einen hohen Standard halten und einen Plan haben, wenn dieser Standard nicht erfüllt wird - entweder Sie oder Ihr Kunde. Das könnte eine metaphorische „kostenlose Mahlzeit“, einen Rabatt auf zukünftige Einkäufe oder ein anderes Mittel gegen unerfüllte Standards bedeuten. Diese Entscheidung überlasse ich Ihnen, aber fragen Sie sich vorerst, was Ihr Standard ist.

Hast du es schriftlich? Wissen Ihre Mitarbeiter es? Ehren und erfüllen sie es? Der erste Schritt, um Ihrem Standard gerecht zu werden, besteht darin, ihn zu erstellen. Machen Sie es zu etwas, auf das Sie, Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden stolz sein können.

Zum Autor:

Shep Hyken ist Kundendienstexperte, Hauptredner und Bestsellerautor der New York Times. Für Informationen kontaktieren Sie oder [www.hyken.com](http://www.hyken.com). Informationen zu den Kundendienst-Schulungsprogrammen von The Customer Focus™ finden Sie unter [www.thecustomerfocus.com](http://www.thecustomerfocus.com). Folgen Sie auf Twitter: @Hyken. Shep schreibt regelmäßig für [4Hoteliers.com](http://4Hoteliers.com).

(Copyright © 2019, Shep Hyken - Nachdruck mit Genehmigung)