www.avl-institut.at

AVL INSTITUT

EINMAL SERVICE, BITTE!

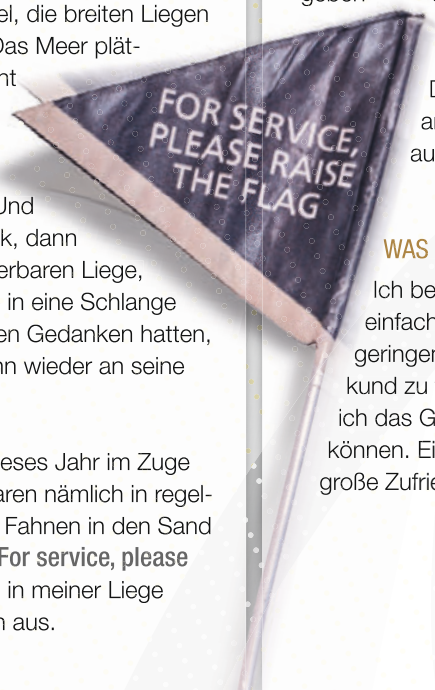
© nr8000/stock.adobe.com

ICH DENKE, DA TICKEN WIR MENSCHEN ALLE GLEICH. WENN WIR UNS GUT UMSORGT FÜHLEN, DANN GEHT ES UNS SO RICHTIG GUT. UND ES IST SO SPANNEND ZU BEOBACHTEN, WAS SICH FINDIGE UNTERNEHMEN EINFALLEN LASSEN, UM IHREN KUNDEN EBEN GENAU DIESES GEFÜHL DES „SICH-SO-RICHTIG-WOHLFÜHLENS“ ZU GEBEN. EIN BEISPIEL MÖCHTE ICH AN DIESER STELLE ERZÄHLEN. DENN ES BEDARF OFT NUR EINFACHER MITTEL, UM EINE MASSNAHME UMZUSETZEN, DIE AUS MEINER SICHT GROSSE WIRKUNG HAT.

STELLEN SIE SICH EINEN SCHÖNEN, WEISSEN SANDSTRAND VOR.

Die Sonne scheint wärmend vom Himmel, die breiten Liegen mit den dicken Auflagen stehen bereit. Das Meer plätschert friedlich und ein lauer Wind streicht über den Strand. Einem entspannten Tag am Meer steht nichts im Weg. Doch halt! Was fehlt zur vollkommenen Idylle? Na? Genau! Der gekühlte Drink. Und vielleicht ein kleiner Happen zu essen. Ok, dann heißt es wohl wieder raus aus der wunderbaren Liege, zur Bar gehen, sich dort möglicherweise in eine Schlange von Menschen stellen, die einen ähnlichen Gedanken hatten, warten bis man an der Reihe ist, um dann wieder an seine Liege zurück zu kehren.

Dass es auch besser geht, konnte ich dieses Jahr im Zuge meines Sommerurlaubes erleben. Da waren nämlich in regelmäßigen Abständen von 2 Liegen kleine Fahnen in den Sand gesteckt, auf denen sich der Aufdruck **„For service, please raise the flag“** fand. Ich, ganz entspannt in meiner Liege verweilend, probierte das natürlich gleich aus.



Und zu meiner Verwunderung fand sich auch gleich ein Angestellter des Hotels bei mir ein, um mir die Getränkekarte zu geben und mich nach meinen Wünschen zu fragen.

Und nur geringfügig später hielt ich meinen Drink in den Händen und konnte mit meiner Frau anstoßen. Ohne mich auch nur einen Zentimeter aus meiner gemütlichen Liege zu entfernen.

WAS HAT MIR AN DIESER IDEE GEFALLEN?

Ich bestimme, wann mir der Service zu Teil wird durch einfaches Heben der kleinen Fahne. Ich habe einen nur geringen persönlichen Aufwand, meine Wünsche auch kund zu tun. Und durch die Fahne vor mir im Sand habe ich das Gefühl, das auch wirklich jederzeit umsetzen zu können. Ein kleines, feines Instrument, welches bei mir große Zufriedenheit ausgelöst hat.

© Helpdunfotolia.com

EINE ZWEITE, SEHR UNTERHALTSAME SERVICEDIENSTLEISTUNG ...

... eines Hotels, habe ich dann beim Surfen (leider dann schon im Web und nicht mehr am Strand) gefunden. Da soll ein Hotel in Amsterdam im Jahr 2014 die Idee umgesetzt haben, ihren Gästen beim Shopping tatkräftig zu helfen.

Denn wenn die Besucher dieses Hotels nicht genug Zeit hatten, neben dem Betrachten und Besuchen der Sehenswürdigkeiten auch noch ausreichend Shoppen zu gehen, dann konnte ihnen geholfen werden. Mit dem **„Room Shopping Package“** wurde ein Einkaufsservice der neuen Art offeriert. Im Zimmer lag ein „Room Shopping Menu“ auf, aus dem unterschiedliche Produkte einer beliebten Shoppingmeile in Amsterdam ausgewählt werden konnten. Die Kunden wählten aus, die Mitarbeiter des Hotels gingen dann im Auftrag ihrer Kunden einkaufen und setzen eine Lieferung der gewünschten Waren binnen einer Stunde direkt auf das Hotelzimmer des Kunden um.

SEHR BEQUEM, ZEITSPAREND UND OHNE KAUFZWANG.

Eine Dienstleistung, ganz aus den Augen des Kunden gesehen.

Doch noch einmal zurück zu meinem **„ich-schwenke-mal-die-Fahne-und-bekomme-einen-Drink“** Erlebnis!

ÜBERLEGEN WIR UNS DOCH FOLGENDE ZWEI FRAGEN:

Welche „Fahnen“ können wir unseren Kunden in die Hand geben, damit uns diese schnell und unkompliziert mitteilen können, dass sie ein Bedürfnis haben, das wir befriedigen können?

Und wo im Zuge der „Customer Journey“ unserer Kunden ergeben sich den jene Möglichkeiten, wo Sie eben „diese Fahne für Ihren Kunden in den Sand stecken können“ und ihm somit das Gefühl des sich „gut-umsorgt-seins“ geben?

AUF DIESEM WEG WÜNSCHE ICH IHNEN VIELE KREATIVE IDEEN! UND ICH FREUE MICH VON IHNEN ZU HÖREN, DAMIT WIR UNS DIESEM THEMA GEMEINSAM WIDMEN KÖNNEN.

AVL INSTITUT

Mag. Martin Frohn
Geschäftsführender Gesellschafter
des AVL-INSTITUTS

E-Mail: m.frohn@avl-institut.at
Handy: +43 (0)664/2154025
www.avl-institut.at