



Dienstleistungen mit Kunden entwickeln

- Systematische Vorgehensweise als Schlüssel zum Erfolg -

Ob Sie in Ihrer Vertriebsorganisation mit klein- und mittelständischen Unternehmen kooperieren, ein Handwerksunternehmen führen, oder freiberuflich als Wirtschaftsprüfer oder Architekt arbeiten – die systematische Entwicklung von Dienstleistungen bestimmt als „harter Faktor“ den Markterfolg und den Wert Ihres Unternehmens.

Mit Produkten alleine lassen sich Kundenprobleme oft nur unzureichend lösen. Vielmehr bedarf es der Ergänzung mit Dienstleistungen, um komplexe Aufgabenstellungen effizient zu bearbeiten. Damit erhöht sich für den Kunden der Produktivnutzen. Dienstleistungen rund um das Produkt bieten aber nicht nur dem Kunden Vorteile, sondern auch Herstellern von Produkten eröffnen sie neue Chancen.

Aber scheinbar entziehen sich Dienstleistungen der Gestaltung, denn sie sind keine Gegenstände, die wir nach Hause tragen können; sie sind Prozesse. Sie geschehen und sind dann nur noch Erfahrungen. Man kann sie nicht lagern und nicht vorführen. Dies sind denkbar schlechte Voraussetzungen für eine systematische Entwicklung.

Wenn wir Dienstleistungen also systematisch entwickeln wollen, müssen wir sie „greifbar“ und wiederholbar beschreiben.

Dagegen lassen sich immaterielle Leistungen, denen die freien Berufe zum Teil zuzuordnen sind, jedoch nicht immer objektiv beurteilen. Sie werden meist nach dem subjektiven Empfinden bewertet. Die „Chemie muss stimmen“ will heißen: Für erfolgreiche zwischenmenschliche Kommunikation sind andere Faktoren verantwortlich.

Je austauschbarer die Kern-Dienstleistungen werden, desto größere Bedeutung bekommen die kleinen Erlebnisse am Rande, die dann über die Zufriedenheit der Bedienten und längerfristig über den Geschäftserfolg entscheiden können.

Dienstleistungen vermitteln einen engen Kontakt zu den Wünschen der Kunden und geben der Produktinnovation wichtige Impulse. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Dienstleistung in Verbindung mit dem Produkt entwickelt, dargestellt und erbracht wird. Der Preiskonkurrenz kann so ein überzeugendes Leistungsangebot entgegengesetzt werden.

ecotec zeigt Wege der konsequenten und langfristigen Entwicklung von Dienstleistungen mit dem Kunden auf, die sich positiv auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden auswirken!

Probleme in der Leistungserstellung zu vermeiden, reicht als Voraussetzung für den Markterfolg nicht mehr aus. Kunden lassen sich nicht durch die Erfüllung einer Minimumqualität



halten oder gar gewinnen, ein Unternehmer hat sich heute mit werterhöhenden Qualitäten zu befassen.

Schnelle und unbürokratische Lösung von Kundenproblemen ist Ausdruck von Kundenorientierung, Kompetenz und Flexibilität. Dies sind die Grundlagen für die Initiierung positiver Kommunikation und die Intensivierung der Kundenbindung.

Günstig für eine erfolgreiche Entwicklung von Dienstleistungen ist jedenfalls, dass die „richtige“ Lösung aufgrund gemeinsamer Überlegungen gefunden wird.

Wir bieten unsere Kompetenz als Beratungsunternehmen zu dieser Thematik an.
Testen Sie uns!