



[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)  
[www.richtigrichtig.com](http://www.richtigrichtig.com)



TOP-Seminar 2016

07.10.2016

---

**INHALTE**

**Service schafft Wert. Für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen.**

Service – eine Herzenssache mit harter Auswirkung ..... 3  
Mehr über Sabine Hübner ..... 5  
Literaturtipps ..... 6  
Kontakt ..... 6  
Öffentliche Seminare ..... 7  
Ein LESENSWERTes Präsent für Ihre Mitarbeiter und Gäste ..... 8



## Service – eine Herzenssache mit harter Auswirkung.

Service ist ein schillernder oder, was den Kern wohl eher trifft, strapazierter Begriff: von Self-Service über Wartungsservice, Luxus-Service, Service-Wartepunkt bis hin zu Wortkreationen wie „Fäkalien-Service“ begegnen uns die vielfältigsten Interpretationen.

Was ist also Service? Und was ist das Besondere an Service? Service ist wie darstellende Kunst: Er ist nicht materiell, er ist immer wieder einmalig, er entsteht im Zusammenspiel mit dem Kunden, er wird individuell völlig unterschiedlich wahrgenommen, und er lebt via Kommunikation. Einen Fehler kann man nicht einfach „reparieren“ und ungeschehen machen. So hinterlässt ein Mitarbeiter, der den Kunden mit falschem Namen anspricht, einen faden Beigeschmack. Wenn sich die Reparatur der hochwertigen Tasche wochenlang hinzieht, vergeht einem die Freude an der schönsten Tasche, und ohne Herzlichkeit am Empfang ist auch eine prachtvolle Lobby wenig wert. Ein schlechter Servicefilm lässt sich nicht einfach zurückspulen und noch mal mit einem anderen Drehbuch neu starten. Herausragender Service ist idealerweise schon im ersten Anlauf perfekt. Das allein hat Service schon immer zu einer besonderen Herausforderung gemacht. Jetzt kommen weitere Herausforderungen dazu. Wir leben in einer Welt, in der sich die Produkte immer mehr ähneln und die digitale Welt in die materielle Welt eindringt. Die Grenze zwischen Produkt und Service löst sich auf. Der Kunde von heute ist so autonom, so informiert, so kritisch und so wählerisch wie nie zuvor. Für Unternehmen wird jeder Kontaktpunkt zur Prüfung. Stimmt der Service nicht, ist der Kunde weg oder tut seinen Unmut öffentlich kund. Beides schmerzt, kostet Geld und den guten Ruf. Kürzlich erhielt ich zum Beispiel eine persönliche Mail meines IT-Providers mit einem Angebot für die Verlängerung meines Virenschutzes. Hurtig nahm ich es an und ergänzte in meiner Antwort, dass ich mit meinem PC noch ein anderes Problem hätte und dafür dringend eine Lösung suche. Keine Reaktion. Die Antwort passt nicht ins Schema, und jenseits des Schemas ging wohl nicht. Individueller Service ist zum wichtigsten Instrument der Differenzierung geworden. Er schafft die Verbindung zwischen Produkt und Kunde und macht den echten Unterschied. Warum?

Die Trennung von innen und außen gibt es im Service nicht mehr. Wer mit Service Kunden überzeugen will, muss zuerst die eigenen Mitarbeiter gewinnen. „Mein Kunde sitzt nebenan“ – diesen Satz sollten sich Führungskräfte und Mitarbeiter jeden Tag ins Gedächtnis rufen. Denn nur ein zufriedener Mitarbeiter kann Kundenzufriedenheit erzeugen, nur ein Mitarbeiter, der sich seinem Unternehmen verbunden fühlt, kann Kundenbindungen aufbauen und nur der kann Servicekultur von ganzem Herzen leben, der eine solche Kultur im eigenen Unternehmen jeden Tag erlebt.

Eigentlich klar: Wenn schon Kollegen nicht aufmerksam miteinander umgehen, unklar kommunizieren und Vereinbarungen nicht einhalten, kann gegenüber dem Kunden kein exzellenter Service gelebt werden. Mitarbeiterkommunikation muss direkt, ehrlich, offen und emotional sein, Prozesse und Strukturen jedoch durch und durch rational gesteuert. Genau auf dieses komplexe Zusammenspiel kommt es an. Wenn es gelingt, können sich Mitarbeiter in leidenschaftliche Fans verwandeln. Und die brauchen Unternehmen für exzellenten Service der Zukunft.

Marketing mit der Gießkanne funktioniert nicht mehr. Menschen haben ein tiefes Bedürfnis, wahrgenommen zu werden. Den Wunsch, sich gesehen, gehört und verstanden zu fühlen. Der Kunde der Zukunft möchte auf Augenhöhe mit einem Unternehmen sprechen, und er besteht darauf, dass das Unternehmen ihm zuhört. Er interessiert sich nicht für das, was sich Marketingabteilungen für ihn vorstellen, und er will auch nicht von outgesourceten Serviceabteilungen getröstet werden. Er will, dass Unternehmen ihm genau das liefern, was er sich wirklich wünscht – oder besser noch: gewünscht hätte, wenn er selbst darauf gekommen wäre.

Das geht nur mit empathischen Mitarbeitern – Profis mit Herz und Verstand. Empathie in Verbindung mit Freundlichkeit hat eine umwerfende Wirkung. Sie schafft magische Momente und ist der beste Weg, um Kundenvertrauen zu gewinnen. Mit Freundlichkeit drücken wir Verbindlichkeit und Wohlwollen aus. Wir erreichen die Menschen und eröffnen uns die Möglichkeit, selbst auf die schwierigste Situation positiven Einfluss zu nehmen. Und nur mit Empathie verstehen wir die Sichtweise des anderen, können zuvorkommend handeln und die genau richtige Lösung samt Kommunikation aus dem Köcher ziehen. Für eine maximale Begegnungsqualität in diesem Moment und einen begeisterten Kunden.

Dafür brauchen Mitarbeiter aber Freiraum und kein enges Korsett, das Ihnen die Luft zum Atmen raubt. „Acting is reacting“ – so lautet eine Weisheit aus der Welt des Theaters. Das gleiche gilt für Service. Es darf für exzellenten Service kein starres Skript geben, das Mitarbeiter vorzubeten haben. So etwas erstickt jede Herzlichkeit unter dem Gewicht aufgesetzter Förmlichkeit. Gelingender Service ist immer von Empathie getragen. „Kann man Empathie lernen?“, werde ich oft gefragt. Meine Erfahrung aus vielen Projekten ist eindeutig: „JA!“. Die Wissenschaft sieht das übrigens genauso. Natürlich gibt es Menschen, denen Empathie in die Wiege gelegt ist und andere, die sie erst über die Zeit entwickeln. Ganz sachlich betrachtet aber, entsteht eine empathische Handlung in vier Stufen:

**1. Konzentration – oft schlichtweg eine Frage der Organisation; 2. Wahrnehmung – entsteht aus Erfahrung und ist Trainingssache; 3. Kreativität** - erblüht aus dem Spirit eines Unternehmens und **4. Mut zur Umsetzung – den entwickeln Mitarbeiter über Erfolgserlebnisse**, Ansehen bei ihren Kunden oder Zuwendung ihres Chefs.

Und auch die Mitarbeiter der Vorzeige-Unternehmen sind nicht mit dem „Kundenbegeisterungs-Gen“ zur Welt gekommen. Hinter solch einem Spirit stecken Liebe zum Detail, Beharrlichkeit und System. Service-Champions adressieren die relevanten Themen mindestens einmal die Woche und sehr motivierend bei ihren Mitarbeitern. So selbstverständlich wie Zähneputzen. Diese Konsequenz in Verbindung mit Freude am Besserwerden verändert die innere Einstellung und die Haltung. Und nur dann suchen Mitarbeiter engagiert Wege, um ihre Kunden zu begeistern. Und nur dann finden sie immer die richtige Tonlage und Intensität der Ansprache. Denn: Es geht nie alleine um das „Was“, es geht immer um das „Wie“.

## Mehr über Sabine Hübner

Wenn in den Chefetagen großer Konzerne und des Mittelstandes das Schlagwort „Serviceverbesserung“ fällt, steht ihr Name ganz oben auf jeder Liste der Spezialisten und Berater. Sabine Hübner ist erfolgreiche Unternehmerin, Managementberaterin und mehrfache Buchautorin. Als Keynote-Speakerin fasziniert sie auf großen Bühnen und im kleinen, exklusiven Rahmen. Weil sie weiß, wovon sie spricht. Klarheit trifft auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Konsequenz. Sie zählt zum Kreis der „100 Excellent Speaker“, wurde zwei Mal mit dem Conga Award ausgezeichnet, und 2012 zum „Top-Speaker of the Year“ gewählt.

Sabine Hübner brennt für das Thema Service. Das hört, sieht und spürt man. Erlebt man sie, erlebt man eine beneidenswerte Botschaft: Diese Frau liebt, was sie tut. So sehr, dass es sich gar nicht nach Arbeit anfühlt. Ihre Vorträge sind eine gekonnte Mischung aus hervorragender Fachexpertise und einem feinen Gespür für Unterhaltung und Leichtigkeit. Sie begeistert ihre Zuhörer nachhaltig für einen veränderten Blickwinkel und gibt Anstöße für eine neue, außergewöhnliche Servicekultur. Als „**Service-Expertin Nr. 1 (Pro 7)**“, hat sie seit Jahren die Kundenbrille auf und weiß genau, was Kunden überzeugt. Ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin verbindet sie gekonnt mit ihrer Fachexpertise in der Beratung. Nationale und internationale Unternehmen aller Branchen vertrauen auf ihre Lösungsstrategien.

### Managementberaterin und Unternehmensbegleiter

Sabine Hübner ist erfolgreiche Unternehmerin und Praktikerin durch und durch. Ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin verbindet sie seit Jahren gekonnt mit ihrer Fachexpertise in der Beratung. Renommierete nationale und internationale Unternehmen vertrauen auf ihre Lösungsstrategien. Weil sie weiß, wovon sie spricht. Bei ihr trifft Klarheit auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Expertise. Ihre Branchenvielfalt – B2B und B2C – ist einzigartig. Ihre Impulse sind wegweisend für jede Service-Offensive. Ihre Beratung ein Garant für Erfolg.



Um Unternehmen in Veränderungsprozessen noch intensiver und vielseitiger unterstützen zu können, gründete Sabine Hübner mit Carsten K. Rath, Unternehmer und Leadership-Experte, RichtigRichtig.com. Mit seinem Spezialisten-Team steht das Gründerduo Unternehmen individuell **vom Impuls über die Strategieentwicklung bis hin zur Umsetzung und Qualitätsmessung zur Seite**. Das RichtigRichtig-Beratungssystem bietet wirksame Methodiken für die Mitarbeiterführung der Zukunft, durchdachte Kommunikationskonzepte für alle Unternehmensebenen, innovative Weiterbildungskonzepte, Live-Seminare, motivierende Impulsvorträge, sowie das einzigartige Lernkonzept **w**elearning.

Im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns steht der Anspruch, gemeinsam mit unseren Kunden einen Spirit zu schaffen, der die besten Talente anzieht, motiviert und bindet. Mitarbeiter, die engagiert Wege suchen, um ihre Kunden zu begeistern. Das Ergebnis: Kundenloyalität. Mehr Umsatz und wirtschaftlicher Erfolg.



Mit welearning trainieren Ihre Mitarbeiter regelmäßig – einmal die Woche 15 Minuten.

Ein durchdachter Lernpfad und die Abwechslung der Themen erhalten die Spannung.

Experten-Wissen und Erfahrungsaustausch im Miteinander sichern den Praxistransfer.

- **Einfacher geht's nicht!** Sie erhalten den fix & fertigen Content für alle Mini-Trainings online: Videos, Leitfäden, Übungen und Wissen-to-Go. Professionell, motivierend und übersichtlich aufbereitet.
- **Flexibel, zeit- und budgetschonend.** Sie trainieren intern mit Ihren eigenen Mitarbeitern.
- **Minimaler Aufwand mit maximaler Wirkung.** Sie investieren flexibel maximal 15 Minuten pro Woche.
- **Ihre Kunden spüren den Unterschied, und Sie machen mehr Umsatz.** Sie entwickeln Ihre Mitarbeiter kontinuierlich über 24 Monate weiter – das motiviert und sichert die konsequente Umsetzung und eine hohe Qualität in der Begegnung mit dem Kunden.

[www.we-learning.com](http://www.we-learning.com)

## Literaturtipps



**Tue dem Kunden Gutes und rede darüber**  
 Mehr Erfolg durch die richtige Servicekommunikation  
 Erscheinungsdatum: Juni 2013  
 24,99 Euro



**Das beste Anderssein ist Bessersein**  
 Die Geheimnisse echter Service-Excellence  
 Überarbeitete Neuauflage  
 Erscheinungsdatum: April 2016  
 24,99 Euro

## Kontakt

Sabine Hübner  
 Am Hart 1a  
 86375 Neufahrn bei München  
 Telefon +49.8165.6477777  
[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de) • [www.richtigrichtig.com](http://www.richtigrichtig.com)



[xing.com/profile/Sabine\\_Huebner](https://www.xing.com/profile/Sabine_Huebner)



[facebook.com/sabine.hubner.16](https://facebook.com/sabine.hubner.16)



[twitter.com/#!/Sabine.Huebner](https://twitter.com/#!/Sabine.Huebner)

## Öffentliche Seminare



### “Das beste Anderssein ist Besserein. Wie Kundenbegeisterung gelingt“

Seminar für Führungskräfte mit Mitarbeiter-Verantwortung

In diesem Seminar zeigen wir Ihnen unter anderem

- wie Sie die Frage „Was hat mein Kunde davon“ in den Fokus aller Strategien & Handlungen stellen.
- wie Sie kompromisslose Service-Excellence-Qualität erreichen.
- wie sich eine positive Unternehmensphilosophie auf das Ergebnis Ihres

Unternehmens auswirkt.

- wie Sie Ihre Mitarbeiter zu Ihren wichtigsten Vertriebsbotschaftern machen.
- wie Sie als Führungskraft den Excellence-Ansatz fördern und sichern.
- **warum das beste Anderssein das Besserein ist.**

#### Seminartermine:

17.11.2016 München  
 09.02.2017 Frankfurt  
 27.04.2017 Düsseldorf  
 31.08.2017 Zürich  
 09.11.2017 München

Weitere Informationen und Anmeldung unter

<http://www.richtigrichtig.com/wir-fuer-sie/seminare-workshops/>



### “Wirkung. Immer. Überall.“

Sie entscheiden über Ihre Wirkung. Immer. Überall.

2 Tages-Intensivseminar für Menschen, die in Beruf und Gesellschaft gefordert sind, sich positiv darzustellen und gewinnend aufzutreten. Unternehmer, Führungskräfte aller Ebenen, Freiberufler, Verkaufsmitarbeiter, Politiker, Trainer... Alle, die ihre eigene Wirkung steigern wollen. In jeder Situation sind Redegewandtheit und Überzeugungskraft entscheidend. Wer beruflich und persönlich erfolgreich sein will, braucht außer Fachwissen auch die Fähigkeit, seine Ideen überzeugend auszudrücken,

Menschen zu führen, zu begeistern und für sich zu gewinnen. Kurzum: Die Menschen sollen Ihnen gerne zuhören und sich langfristig positiv an Sie erinnern. Diese Fähigkeiten können Sie erlernen und trainieren.

#### Seminartermine:

##### Wirkung. Immer. Überall. Teil 1

02. bis 03. Dezember 2016, München Flughafen  
 28. bis 29. April 2017, München Flughafen  
 29. bis 30. September 2017, München Flughafen  
 08. bis 09. Dezember 2017, München Flughafen

Weitere Informationen und Anmeldung unter

<http://sabinehuebner.de/themen/offene-seminare/>



## Ein LESENsWERTes Präsent für Ihre Mitarbeiter und Gäste

Mit einem Buchgeschenk können Sie bei Ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden langfristig einen hervorragenden geistigen Widerhaken zu Ihrer Veranstaltung setzen.

In Verbindung mit einem Seminar/Vortrag erhalten Sie unsere Bücher zu Sonderkonditionen:



### Das beste Anderssein ist Bessersein

Abnahmestaffel: ab	10 Stück	Euro 23,90 je Ex.
	50 Stück	Euro 22,50 je Ex.
	100 Stück	Euro 21,50 je Ex.
Bestellmenge _____	Stück	



### Tue dem Kunden Gutes und rede darüber

Abnahmestaffel: ab	10 Stück	Euro 23,90 je Ex.
	50 Stück	Euro 22,50 je Ex.
	100 Stück	Euro 21,50 je Ex.
Bestellmenge _____	Stück	



### Service macht den Unterschied

Abnahmestaffel: ab	10 Stück	Euro 23,90 je Ex.
	50 Stück	Euro 22,50 je Ex.
	100 Stück	Euro 21,50 je Ex.
Bestellmenge _____	Stück	



### 30 Minuten Kundenservice

Abnahmestaffel: ab	10 Stück	Euro 8,60 je Ex.
	50 Stück	Euro 7,95 je Ex.
	100 Stück	Euro 7,50 je Ex.
Bestellmenge _____	Stück	

**Bestellung schnell + rationell per Fax: +49.(0)8165.6477776.**

**Versand gegen Rechnung. Inklusive MwSt. und Porto (innerhalb Deutschlands).**

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße, Nr.

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Unterschrift