



**38. Generalversammlung VZF
Donnerstag, 28. Mai 2026**

Dienstleistungskompetenz aus Sicht eines Butlers

- Definition
Dienstleistungskompetenz
- Entstehung von
Kundenzufriedenheit
- Umgang mit fordernden
Kundensituationen
- Beispiele aus der Praxis





Was heisst Dienstleistungs- kompetenz?

Gastgebertum
Servicequalität
Kundenorientierung
Service Excellence



Was heisst Dienstleistung?

Das Gewöhnliche
aussergewöhnlich gut tun.

Was ist das Gewöhnliche?



- Grüßen
- Verabschieden
- Telefonieren
- Wartezeiten
- Name ansprechen
 - ...

Warum verlieren Unternehmen Kunden?

ASQC / U.S. Chamber of Commerce

[illegible]

Was ist Aufmerksamkeit?

- Zu spüren, dass der Kunde mit der Antwort nicht zufrieden ist, obwohl er sagt, es ist ok.
- Dem Kunden recht zu geben. Weil er das jetzt braucht.
- Die Geschichte des Kunden anhören, obwohl er sie bereits fünfmal erzählt hat.
- Spezialwünsche erfüllen und aufnehmen, damit die anderen Kollegen informiert sind.
- ...



Beispiel einer Abwesenheitsmeldung

Guten Tag

Ich bin zurzeit im Urlaub und nicht erreichbar.

Meine E-Mails werden in dieser Zeit nicht gelesen und nicht weitergeleitet.

Freundliche Grüße

....

Beispiel einer Abwesenheitsmeldung

Guten Tag

Herzlichen Dank für Ihre E-Mail.

Ab 25. Juni bin ich wieder im Büro erreichbar.

In der Zwischenzeit wenden Sie sich vertrauensvoll an muster.versuch@musterag.ch

Freundliche Grüsse

....

Dienstleistungskompetenz steht für die konsequente Erbringung von Leistungen mit dem klaren Ziel, Kundenzufriedenheit nachhaltig zu erreichen.

Traditionelle Leistung =
Mitarbeitende tun was ihnen beauftragt wird,
Fokus Unternehmen und Vorgesetzte.

Service Excellence Leistung =
Mitarbeitende arbeiten mit Fokus Qualität
und Kundenzufriedenheit.

Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

Erfahrungen

Bedürfnisse

Empfehlungen

Erlebte
Qualität

Zuverlässigkeit

Fach- / Leistungskompetenz

Freundlichkeit

Einfühlungsvermögen

Hardware und Infrastruktur

Stammkunden
haben die höchsten Erwartungen.

Hierarchie der Kundenerwartungen

Unerwartetes

- Überraschungen,
die den Kunden begeistern

Erwünschtes

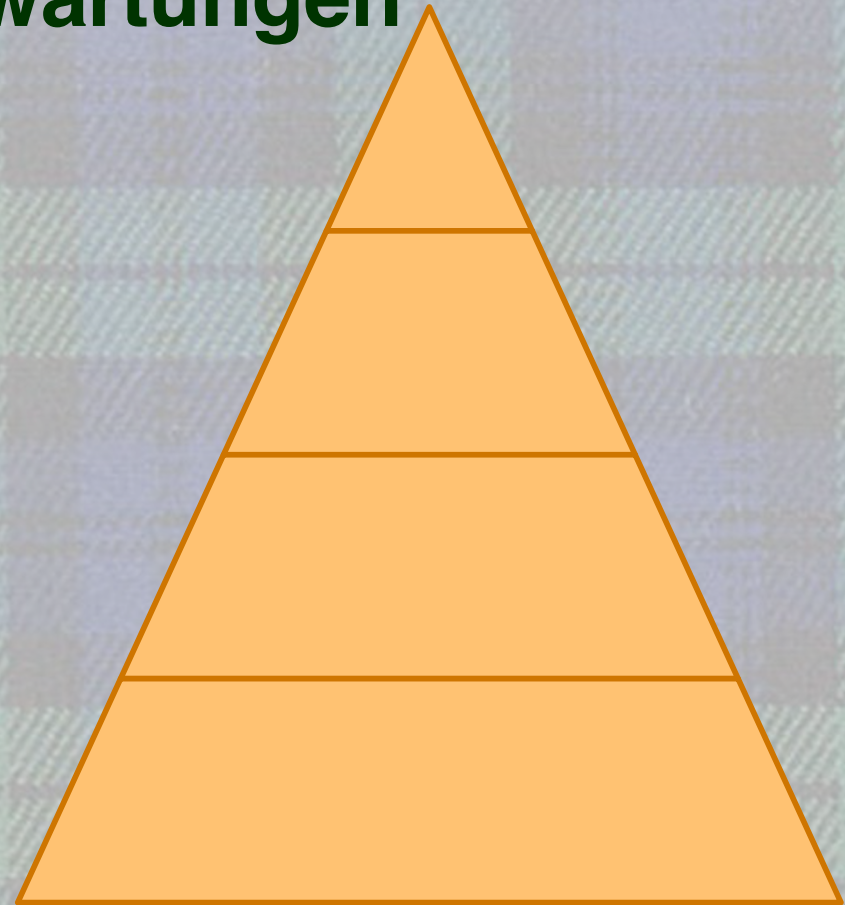
- Dinge, die der Kunde
nicht als selbstverständlich voraussetzt,
die er aber als angenehm empfindet

Standards

- das, was der Kunde aus Erfahrung kennt
und erwartet

Basisleistungen

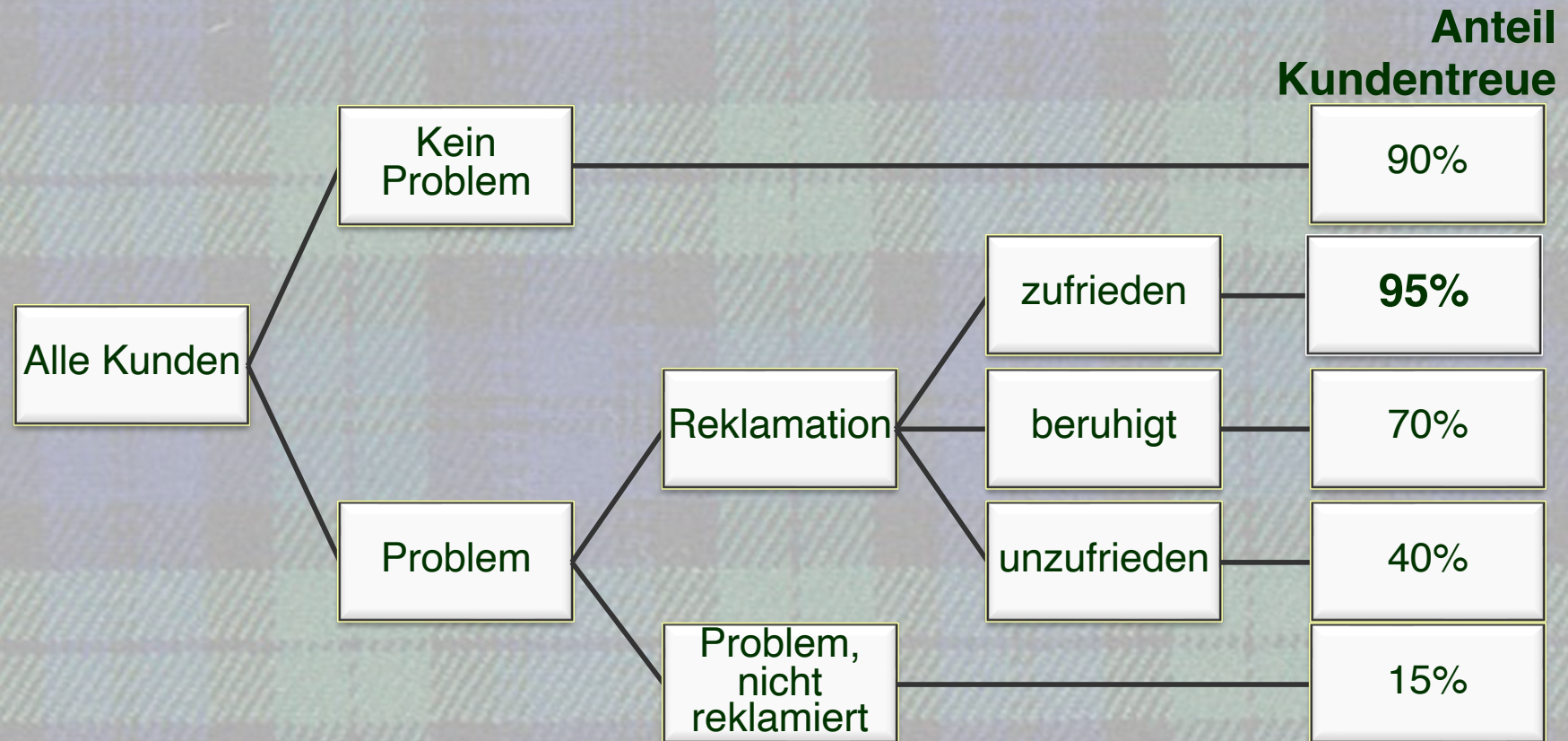
- das, was der Kunde voraussetzt



Theorie lernen

5. Wann fragen wir «Mister Lee», ob er zufrieden ist?
6. Wie erhalte ich Konzerttickets, die schon ausverkauft sind?
7. Wie bekomme ich einen Tisch in einem renommierten Restaurant?
8. Welches Land hat welche Umgangsformen?
9. Wie ist der Umgang mit anspruchsvollen Kunden zu pflegen?
10. ...

Reklamationen sind ein Fest



Schlussfolgerung

1. Dienstleistungskompetenz zeigt sich im aktiven und bewussten Handeln.
2. Mehr als die Hälfte unserer Kunden wünschen sich mehr Aufmerksamkeit.
3. Der eigene Name ist für jeden Menschen sein Lieblingswort.
4. Kundinnen und Kunden erwarten Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Empathie sowie eine professionelle Umsetzung des Auftrages.
5. Die Erwartungen der Kunden gilt es konsequent zu erkennen und zu erfüllen.
6. Freundlichkeit lohnt sich immer.
7. Dienen macht glücklich.
8. Reklamationen sind ein Fest.

Vielen DANK für die Aufmerksamkeit.



www.zitathebutler.ch