

Die etwas andere Serviceschulung: Servicequalität outdoors erleben

Inzell, 30.05.08 – Ein außergewöhnliches Servicetraining veranstaltete das Outdoorunternehmen Constructive Outdoor Training für die Firma Interflex im Mai bei Frankfurt. Statt Vorträgen im Seminarraum gab's draußen „Service live“.

Gebückt tauchen zwei Männer aus dem Gebüsch auf. Einer trägt eine Augenbinde. Ein neuartiges Versteckspiel für Erwachsene? Nein, vielmehr Teil eines ungewöhnlichen Konzepts, das Thema Service zu erleben. Ausgedacht hat sich dieses Konzept der Outdoorveranstalter CONOUT Constructive Outdoor Training aus Inzell für die Interflex Datensysteme GmbH & Co. KG, den führenden Anbieter von Komplettlösungen für Zeitwirtschaft, Personaleinsatzplanung und Zutrittskontrolle. Das Training zielt darauf ab, das Bewusstsein und Gespür für optimierten Service innerhalb des Teams nachhaltig zu steigern.

Zuerst schreiben die 140 Mitarbeiter aus Deutschland, Österreich und der Schweiz ihre persönliche Assoziation zu den Serviceaspekten Qualität, Freundlichkeit und Kundensicht auf Styroporkugeln, die sie bis zum gemeinsamen Abschluss symbolisch mit sich tragen.

Und dann erleben die Teilnehmer in drei Outdoorübungen das Thema Service unmittelbar und aktiv: Durch einen Parcours führt ein sehender einen per Augenbinde „erblindeten“ Teilnehmer, den „Kunden“. Dieser erlebt hautnah, wie wichtig es ist, dass die Kommunikation mit dem Servicemitarbeiter stimmt. Der wiederum lernt, sich in den Kunden hineinzusetzen und ihm einen Schritt voraus zu denken. Beim Vertrauenspendel steht die Vertrauensbasis Servicemitarbeiter – Kunde im Mittelpunkt. Und der Bau eines Fortbewegungsmittels aus Rundhölzern symbolisiert schließlich, wie der Kunde durch den Serviceprozess begleitet und mit höchster Qualität versorgt werden soll.

Auf eine mannshohe Landkarte von Deutschland, Österreich und der Schweiz darf zum Abschluss mittels Metallnadeln jeder Teilnehmer seine „Servicekugel“ aufstecken. So entsteht eine Service-Landkarte, zu der jeder Teilnehmer seinen ganz persönlichen Beitrag geleistet hat und die symbolisch für ein großes Serviceteam steht – eine eindrückliche Erinnerung und Motivation für zukünftig noch bessere Servicequalität!

„Nach der Vertriebsmannschaft im Januar war der „Field Service“ heute schon die zweite Gruppe von Interflex bei uns. Der Kunde ist sehr zufrieden, weil die Mitarbeiter aus einem solchen Outdoor-Training wesentlich mehr mitnehmen als aus einem trockenen Seminar. Das macht die Erfahrung „am eigenen Leib“, zieht CONOUT-Geschäftsführer Markus Ried Bilanz und blickt gleichzeitig zuversichtlich in die Zukunft, dass noch viele weitere „Serviceschulungen outdoors“ folgen.

Die Firma CONOUT Constructive Outdoor Training veranstaltet seit über acht Jahren zielgerichtete Outdoor-Trainings und erlebnisorientierte Outdoor-Events für Firmen. Die Gruppengrößen variieren von fünf bis 500 Teilnehmern, der Veranstaltungsort wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Namhafte Unternehmen wie Allianz, BMW, Nokia und Siemens zählen zu den Kunden von CONOUT.

Weitere Informationen:

CONOUT Constructive Outdoor Training

Markus Ried (Geschäftsführung)

Rathausplatz 1

83334 Inzell / Chiemgau

Tel. 0 86 65 / 92 86 66

markus.ried@conout.com