



5 Sterne Service: Service-Safari

Ein kompaktes eBook basierend auf
„5 Sterne für die IT“

Autorin: Jeannette Bastian

Ziel: B2C-Exzellenz beobachten & in den IT-Support
übertragen

Kurzer Hinweis: Nutzen Sie diese Checkliste wie eine „Service-Safari“. Beobachten Sie täglich 10-15 Minuten ein Service-Erlebnis im B2C-Bereich, notieren Sie nur Fakten (Zitat/Handlung/Wirkung) und leiten Sie daraus ein kleines, testbares Experiment für Ihren IT-Support ab (innerhalb von 72 Stunden).

Worum es geht?

Exzellenter Service ist überall – besonders dort, wo Menschen wenig Zeit haben, unsicher sind oder schnelle Hilfe brauchen. Diese Checkliste hilft Ihnen, solche Momente gezielt zu finden, strukturiert zu beobachten und kreativ in den IT-Support zu übertragen. Das Ziel ist nicht, ein Hotel zu kopieren, sondern die zugrunde liegenden Prinzipien (z. B. Sicherheit, Ownership, Transparenz) als konkrete Support-Standards erlebbar zu machen.

Wo finden Sie exzellente Servicebeispiele im B2C?

Wählen Sie pro Woche 2–3 Bereiche. Besonders lehrreich sind Situationen mit Wartezeit, Unsicherheit oder Reklamation.

A) Vor Ort (analog)

- ☆ Gastronomie (Café/Bäckerei/Restaurant): Begrüßung, Wartezeit, Umgang mit Fehlern
- ☆ Einzelhandel (Elektronik/Drogerie/Mode): Beratung, Alternativen, Rückgabe
- ☆ Hotellerie: Orientierung, Tonalität, „Mini-Wow“, Follow-up
- ☆ Dienstleister (Friseur/Fitness/Werkstatt): Terminmanagement, Verbindlichkeit, Abschluss
- ☆ Gesundheit (Praxis/Apotheke): Erwartungsmanagement, Stressreduktion, Klarheit

B) Digital (online)

- ☆ Liefer-/Bestellprozesse: Statusupdates, Transparenz, Friktionen
- ☆ Chat-Support & Hotlines: Sprache, Struktur, Ownership, Abschluss
- ☆ Retouren-Prozesse: Einfachheit, Entlastung, Vertrauen

C) Besonders wertvoll (weil es „kritisch“ wird)

- ☆ Beschwerden & Reklamationen
- ☆ Wartezeiten & Verzögerungen
- ☆ Fehler & Wiedergutmachung (Service-Recovery)
- ☆ Erstkontakt mit Unsicherheit („Ich kenne mich nicht aus“)

Wie beobachten Sie exzellenten Service (10-15 Minuten)?

Schritt 1: Wählen Sie einen Moment

- ☆ Erster Eindruck (0–60 Sekunden)
- ☆ Bedarf klären (Fragen statt Raten)
- ☆ Wartezeit managen (Updates/Alternativen)
- ☆ Lösung/Umsetzung (Ownership, Tempo, Kompetenz)
- ☆ Abschluss & Nachkontakt (Zusammenfassung, Prävention)
- ☆ Fehler & Recovery (Entschuldigung, Plan, Wiedergutmachung)

Schritt 2: Beobachten Sie mit 6 Service-Linsen

Kreuzen Sie an, was Sie wirklich gesehen/gehört haben.

A. Orientierung & Klarheit

- ☆ Ablauf wird proaktiv erklärt
- ☆ Nächster Schritt & Zeit werden genannt
- ☆ Kunde weiß jederzeit, „wo er steht“

B. Ton & Wirkung

- ☆ Wertschätzender Ton / ruhige Sprache
- ☆ Kunde fühlt sich gesehen (keine „Nummer“)
- ☆ Emotion wird aufgenommen (nicht ignoriert)

C. Ownership & Verbindlichkeit

- ☆ Eine Person übernimmt Verantwortung
- ☆ Zusagen sind konkret („bis __ Uhr“)
- ☆ Übergaben sind sauber (keine Wiederholungsschleifen)

D. Tempo & Reibung

- ☆ Wenige Schritte / keine unnötigen Schleifen
- ☆ Hürden werden aktiv reduziert
- ☆ Wartezeit wird gemanagt (Updates/Alternativen)

E. Kompetenz sichtbar machen

- ☆ Gezielte Fragen statt Raten
- ☆ Lösung wird verständlich erklärt
- ☆ Grenzen werden transparent kommuniziert

F. Abschluss & Bindung

- ☆ Abschlussfrage: "Fehlt noch etwas?"
- ☆ Kurze Zusammenfassung + Präventionstipp
- ☆ Feedback wird leicht gemacht (kurz & einfach)

Schritt 3: Notieren Sie nur Fakten (3 Zeilen)

- ☆ Zitat/Satz, den Sie gehört haben: „_____“
- ☆ Aktion, die Sie gesehen haben: „_____“
- ☆ Wirkung auf Kunde/Situation: „_____“

Wie übertragen Sie das Erlebnis in den IT-Support? (der Transfer)

Schritt 1: Benennen Sie das Prinzip (1–2 Worte)

- ☆ Sicherheit (Orientierung, Ruhe, Transparenz)
- ☆ Tempo (weniger Schritte, schneller Nutzen)
- ☆ Würde (entlasten statt belehren)
- ☆ Ownership (ein Ansprechpartner, klare Zusage)
- ☆ Transparenz (Status, Grenzen, Alternativen)
- ☆ Recovery (Fehler gutmachen, Vertrauen reparieren)
- ☆ Prävention (künftig vermeiden helfen)

Prinzip: _____

Schritt 2: Finden Sie das IT-Pendant (wo passiert es?)

- ☆ Ticketannahme / Erstkontakt (Telefon/Chat/Portal)
- ☆ Diagnose / Rückfragen
- ☆ Wartezeit / Eskalation / Abhängigkeiten
- ☆ Lösung / Workaround / Umsetzung
- ☆ Abschluss / Dokumentation
- ☆ Follow-up / Feedback / Knowledge

IT-Moment: _____

Schritt 3: Definieren Sie ein Micro-Experiment (72h)

Wählen Sie nur 1 Änderung: ein Satz oder ein kleines Ritual. Es muss sofort testbar sein.

Kurzprotokoll (2 Minuten) – zum Ausfüllen

Kopieren Sie diese Vorlage in OneNote/Teams oder drucken Sie sie aus.

- ☆ Ort/Service: _____
- ☆ Beobachteter Moment: _____
- ☆ Fakt/Zitat: _____
- ☆ Wirkung: _____
- ☆ Prinzip (1–2 Worte): _____
- ☆ IT-Pendant: _____
- ☆ Micro-Experiment (72h): _____
- ☆ Messpunkt: _____
- ☆ Ergebnis nach 1 Woche: _____
- ☆ Wird Standard? (Ja/Nein) – Was genau: _____