

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Grundlagen zum Service</b> .....	<b>11</b>
1.1	Was sind Service, Dienstleistung und Kundendienst? .....	11
1.2	Die Service-Norm DIN SPEC 77224 .....	16
1.3	Nutzen von Service für Unternehmen und Mitarbeiter .....	18
1.4	Service darf etwas kosten .....	19
<b>2</b>	<b>Ein Blick in den Spiegel – Serviceleistungen und die Servicequalität aus Sicht des Unternehmens und der Mitarbeiter</b> .....	<b>21</b>
2.1	Service: die Mitarbeiter im Blickpunkt .....	21
2.2	Betriebswirtschaftliche Grundlagen .....	26
2.2.1	Die Kosten einer Arbeitsstunde .....	26
2.2.2	Die richtige Materialkalkulation .....	38
2.2.3	Leistungslohn im Service? .....	42
2.3	Organisatorische Grundlagen zum reibungslosen Ablauf der Service-Abteilung .....	49
2.3.1	Der Prozessablauf im Service .....	49
2.3.2	Angebotsphase .....	50
2.3.3	Auftragsannahme/Auftragserteilung .....	54
2.3.4	Arbeitsvorbereitung .....	54
2.3.5	Durchführung des Auftrags vor Ort .....	55
2.3.6	Dokumentation der erbrachten Leistungen .....	59
2.3.7	Übergabe an den Kunden .....	67
2.3.8	Rechnungsstellung .....	72
2.3.9	Mahnwesen .....	72
2.3.10	Nachbetreuung des Kunden .....	75
2.4	Befragung der Mitarbeiter zur Erfassung der Servicequalität ....	76
<b>3</b>	<b>Ein Blick von außen auf das Unternehmen – an welchen Schnittstellen entsteht Service in der Wahrnehmung des Kunden?</b> .....	<b>79</b>
3.1	Was erwartet der Kunde vom Handwerker? .....	79
3.2	Das Image und die Service-Kompetenz des Unternehmens .....	83
3.3	Das Erscheinungsbild .....	85
3.3.1	Auftritt im Internet und in sozialen Netzwerken .....	85
3.3.2	Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit .....	91

3.4	Von Mensch zu Mensch, der persönliche Kontakt mit dem Handwerksbetrieb .....	98
3.4.1	Der erste Kontakt am Telefon .....	98
3.4.2	Die Reaktionszeit auf den Kundenwunsch .....	99
3.4.3	Zuverlässigkeit und Termintreue .....	99
3.4.4	Die Begrüßung .....	100
3.4.5	Der Umgang mit dem Kunden .....	101
3.4.6	Die Entscheidung für die Erteilung des Auftrags bestärken .....	103
3.4.7	Den nächsten Auftrag vorbereiten .....	104
3.5	Und wenn trotzdem etwas schief läuft – die richtige Behandlung von Reklamationen .....	109
3.5.1	Reklamationen intern verarbeiten .....	110
3.5.2	Reklamationen mit dem Kunden klären .....	113
3.6	Befragung der Kunden zur Überprüfung der Servicequalität ...	113
<b>4</b>	<b>Serviceleistungen im Elektrohandwerk und deren Vermarktung</b>	<b>121</b>
4.1	Sammlung von Ideen zur Verbesserung der Servicequalität gemeinsam mit den Mitarbeitern .....	121
4.2	Service-Konzepte und Produkte aus der Praxis .....	122
4.3	Betriebswirtschaftliche Maßnahmen zur Renditesicherung der Service-Abteilung .....	136
4.4	Service-Werbung aus der Praxis .....	139
<b>Anhang</b>	.....	<b>157</b>
	Service hat Zukunft .....	159
	Noch mehr Lust auf Service? .....	160
<b>Stichwortverzeichnis</b>	.....	<b>161</b>