MARKUS F. WEIDNER

Gut ist nicht genug
Das Qnigge®-Prinzip oder warum
Service klare Regeln braucht

256 Seiten, gebunden
ISBN: 978-3-86936-517-6
€ 24,90 (D) | € 25,60 (A)
GABAL Verlag, Offenbach 2013

Egal, ob es um Restaurants, Versicherungen oder die Übernachtung in einem Hotel geht – der Kunde von heute kann sich vor Angeboten kaum noch retten und hat die Qual der Wahl. Das bedeutet für den Service: Gut ist nicht genug! Denn um im Wettbewerb mit der Konkurrenz die Nase vorn zu haben, gilt es, die Erwartungen der Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Hohe Servicequalität ist kein einmal gesetzter Standard, der dann nur noch gehalten werden muss. Kundenerwartungen wandeln sich, und was heute neu und spektakulär ist, kann schon morgen zum Standard gehören. Servicequalität ist daher eine stetige Herausforderung, nichts, was man irgendwann erreicht hat und sich dann entspannt zurücklehnen kann.

Doch die Realität sieht leider anders aus. In vielen Unternehmen funktioniert guter Service höchstens nach dem Zufallsprinzip. Wenn ein Mitarbeiter seinen schlechten Tag hat, hat der Kunde eben Pech gehabt ... Wir alle haben sicherlich schon zur Genüge eigenen Erfahrungen mit der „Servicewüste Deutschland“ gemacht. Es ist daher dringend an der Zeit, die Dinge grundlegend anzugehen und den Service auf eine solide Basis zu stellen. Wie das gelingt, zeigt Markus F. Weidner in seinem Buch *Gut ist nicht genug*. Er verrät, wie Qualitätsmanagement zum Servicemotor jedes Unternehmens werden kann und erläutert dabei mit Hilfe zahlreicher Beispiele vom Baumarkt bis zum Hotel, vom Autohändler bis zum Krankenhaus, wie sich systematische Qualitätsmanagement-Prozesse im Alltag von Dienstleistungsunternehmen verankern, leben und weiterentwickeln lassen.

Gut ist nicht genug ist ein klar strukturierter Leitfaden, der zeigt, wie jedes Unternehmen in sechs Schritten zu mehr Servicequalität gelangen kann. Angereichert mit nützlichen Beispielen und Service-Storys ist das Buch unterhaltsam und zugleich sehr praxisorientiert. Am Ende jedes Kapitels lässt Markus F. Weidner Experten auf dem Gebiet der Service-Qualität zu Wort kommen und gibt Anreize, was in Sachen Service noch alles möglich ist. *Gut ist nicht genug* gibt den Lesern nützliche Werkzeuge an die Hand, mit denen Unternehmen gezielt ihren Servicemotor tunen können.

Markus F. Weidner ist Autor, Referent, Trainer aus Leidenschaft und der Experte, wenn es um das Thema „Freude an Qualität“ geht. Seine Erfahrungen im Qualitäts- und Service-Management sammelte er in der Hotellerie. Er eröffnete zwei große Hotels und baute anschließend ein internationales Beratungsunternehmen auf. Markus F. Weidner ist Befürworter von Werteorientierung, klaren Regeln im Service und transparenter Führungskultur.