



# Die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt

Serviceorientierung im Büromanagement: Professionelles Handeln für interne und externe Kunden

# Agenda

01

---

## Dienstleistungsmentalität

Das moderne Selbstverständnis im Büromanagement

03

---

## Der erste Eindruck

Professionelles Auftreten in allen Kontaktsituationen

02

---

## Interne und externe Kunden

Der erweiterte Kundenbegriff und seine Bedeutung

04

---

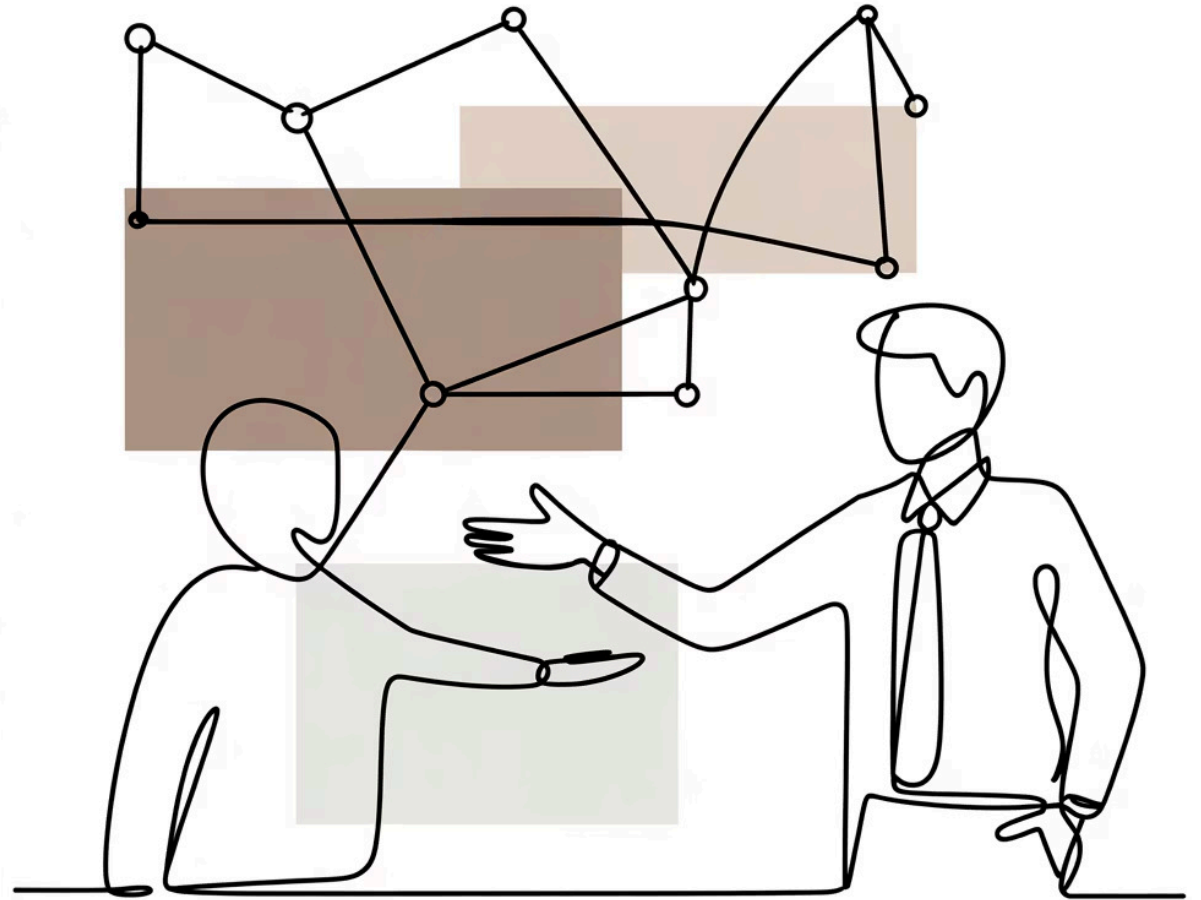
## Kernkompetenzen

Persönliche Fähigkeiten und die richtige Haltung

# Das Selbstverständnis als Dienstleister

Im modernen Büromanagement steht eine ausgeprägte **Dienstleistungsmentalität** im Zentrum. Diese proaktive, lösungsorientierte Grundhaltung stellt die Bedürfnisse von Kunden konsequent in den Mittelpunkt des eigenen Handelns.

Kaufleute für Büromanagement sind die erste Anlaufstelle und damit die „**Visitenkarte**“ des **Unternehmens**.



# Von der Verwaltung zur Dienstleistung

Jede Tätigkeit im Büromanagement ist eine Dienstleistung, die zur reibungslosen Funktion des Unternehmens beiträgt. Ein dienstleistungsorientierter Ansatz bedeutet, über den reinen Arbeitsauftrag hinauszudenken und vorausschauend zu handeln.



## Verwaltende Tätigkeit

Bestellung von Standard-Druckerpapier auslösen, weil der Vorrat zur Neige geht



## Dienstleistungsorientierte Tätigkeit

Proaktive Nachfrage bei der Marketingabteilung nach Spezialpapier für die Messepräsentation – Bedarf antizipieren, bevor er geäußert wird



**Vorteil:** Dieser proaktive Service spart Zeit, zeigt Wertschätzung und demonstriert Kompetenz.



# Aufgabenspektrum mit Servicecharakter

## Kundenanfragen

Bearbeitung und Koordination von Anfragen aller Art

## Beschaffung

Bestellung und Organisation von Büromaterial

## Terminplanung

Organisation und Koordination von Terminen und Sitzungen

## Vorbereitung

Unterstützung bei Präsentationen und Besprechungen

# Der erweiterte Kundenbegriff

## Externe Kunden

Personen oder Unternehmen, die Produkte oder Dienstleistungen kaufen



## Interne Kunden

Jede Person oder Abteilung innerhalb des Unternehmens, die eine Leistung von einer anderen Stelle empfängt



# Beispiele für interne Kundenbeziehungen



## IT-Support

Die Marketingabteilung benötigt technische Unterstützung bei der Einrichtung einer neuen Software – sie ist interner Kunde der IT-Abteilung



## Assistenz

Sie buchen für Ihren Vorgesetzten eine Dienstreise oder bereiten eine Besprechung vor – Ihr Vorgesetzter ist in diesem Moment Ihr interner Kunde



## Personalwesen

Die Personalabteilung erstellt Gehaltsabrechnungen für die Mitarbeiter – die Mitarbeiter sind interne Kunden der Personalabteilung

# Warum interne Kundenorientierung entscheidend ist



## Reibungslose Prozesse

Nur wenn interne Abläufe effizient und wertschätzend funktionieren, kann exzellenter externer Service geboten werden



## Besseres Betriebsklima

Respektvoller Umgang als interne Kunden reduziert Reibungsverluste an Abteilungsschnittstellen



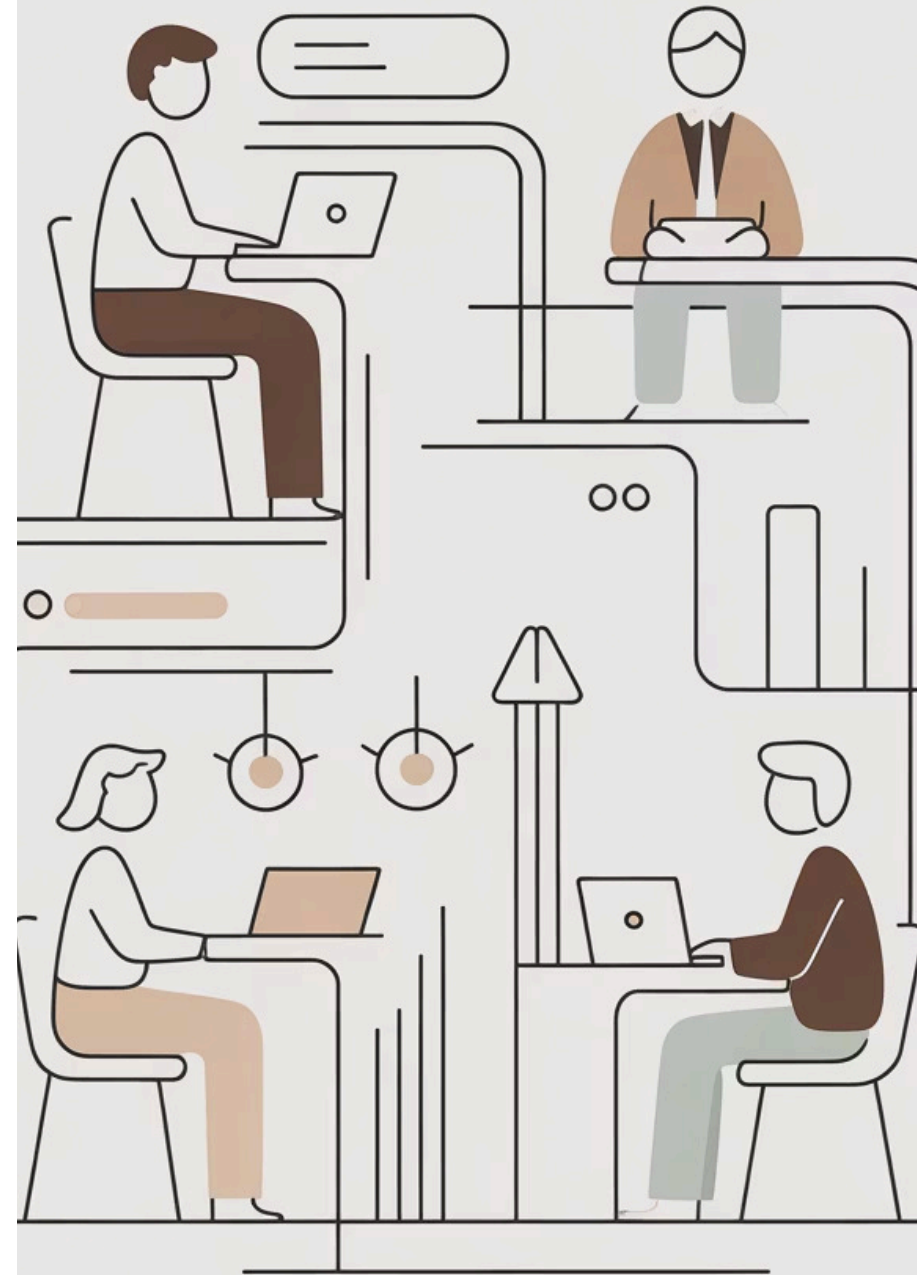
## Höhere Effizienz

Optimierte interne Prozesse steigern die Betriebseffizienz und Mitarbeiterzufriedenheit



## Externe Exzellenz

Ein positives internes Umfeld bildet das Fundament für herausragende Leistungen gegenüber externen Kunden







# Der erste Eindruck zählt

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Die ersten Sekunden einer Begegnung sind stark visuell und emotional geprägt und bleiben nachhaltig im Gedächtnis.

# Professioneller Empfang: Die Visitenkarte des Unternehmens

## Umgebung gestalten

Sauberkeit, Helligkeit und eine freundliche Atmosphäre sind unerlässlich. Der Empfangsbereich spiegelt die Professionalität des Unternehmens wider.

- Bequeme Sitzgelegenheiten
- Aktuelle Lektüre zur Branche
- Angebotenes Glas Wasser

## Verhalten optimieren

Eine prompte und freundliche Begrüßung ist das A und O. Zeigen Sie Respekt und Zugewandtheit durch Ihre Körpersprache.

- Blickkontakt und Lächeln
- Aufstehen zur Begrüßung
- Offene Körpersprache

# Der telefonische Kontakt: Ihre Stimme als Aushängeschild

## 1 Erreichbarkeit sicherstellen

Das Telefon ist ein bevorzugter Kontaktkanal. Mangelnde Erreichbarkeit schreckt Kunden ab. Nutzen Sie Rufumleitungen und Mailboxen mit zeitnaher Rückrufzusage.

## 2 Klare Meldung

Melden Sie sich deutlich mit Firmennamen und eigenem Namen. Sprechen Sie langsam und verständlich.

## 3 Freundlicher Tonfall

Ihre Stimme transportiert Ihre Haltung. Ein Lächeln ist am Telefon hörbar und lässt Ihre Stimme wärmer klingen.





# Schriftlicher Kontakt: Professionell per E-Mail

Auch die erste E-Mail prägt das Bild vom Unternehmen. Achten Sie auf diese Grundlagen für einen positiven ersten Eindruck:



## Klare Betreffzeile

Aussagekräftig und präzise formuliert



## Korrekte Anrede

Höflich und der Situation angemessen



## Fehlerfreie Sprache

Rechtschreibung und Grammatik überprüfen

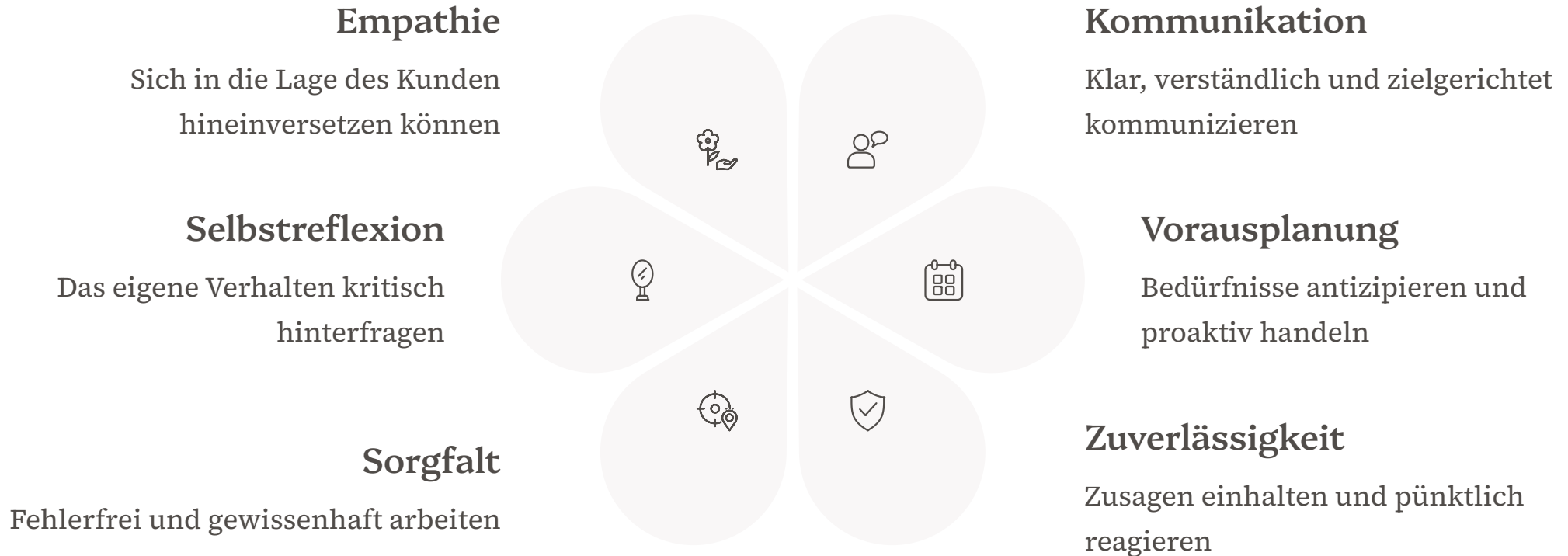


## Professionelle Signatur

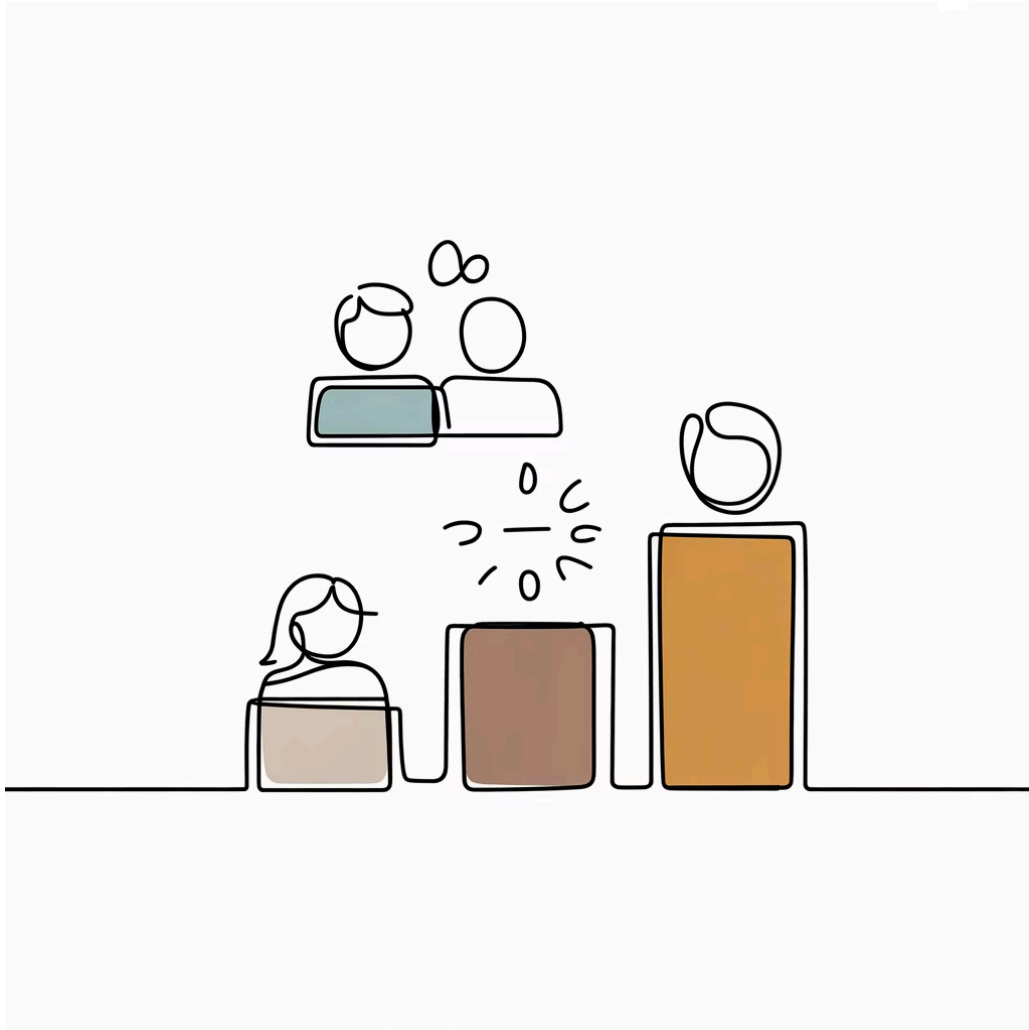
Mit allen relevanten Kontaktdaten

# Kernkompetenzen für exzellenten Service

Eine echte Dienstleistungsmentalität basiert auf einer Kombination aus persönlichen Fähigkeiten (Soft Skills) und einer inneren Haltung.



# Kundenorientierung als Wettbewerbsvorteil



**Kundenorientierung ist mehr als eine Technik – sie ist eine grundsätzliche Einstellung.**

Diese Haltung beschreibt die Fähigkeit und Bereitschaft, die Bedürfnisse, Wünsche und Probleme des Kunden konsequent in den Mittelpunkt des eigenen Denkens und Handelns zu stellen.

- **Ergebnis:** Höhere Kundenzufriedenheit, stärkere Kundenbindung und ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für das Unternehmen.

# Kontinuierliche Verbesserung durch Selbstreflexion

Eine professionelle Dienstleistungshaltung erfordert die Fähigkeit zur Selbstreflexion. Hinterfragen Sie regelmäßig Ihr eigenes Verhalten:

## **War meine Kommunikation klar?**

Konnte der Kunde meine Aussagen verstehen und nachvollziehen?

## **Habe ich das Anliegen wirklich verstanden?**

War ich aufmerksam und habe ich die richtigen Fragen gestellt?

## **Hätte ich proaktiver handeln können?**

Gab es Möglichkeiten, vorausschauend zu agieren und Mehrwert zu bieten?

---

Diese kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle hilft, kontinuierlich zu lernen und die eigene Servicequalität stetig zu verbessern.