

§



# Dienstleistungen

Peter Stämpfli

Bern, 16. Juni 2022

## Dienstleistungen

Den Kunden/Mitgliedern auf Augenhöhe dienen.

Leistungen erbringen, die

- die Kunden/Mitglieder alleine nicht stemmen können,
- die Kunden/Mitglieder zeitlich zu stark beanspruchen

Leistungen, die den Mitgliedern politisch oder fachlich ein Anliegen sind.

Damit die Kunden/Mitglieder sich auf ihre Kompetenzen konzentrieren können.



## Beispiel Auskunft zum Arbeitsrecht

Beim Verband:

Ich rufe an. Man will mich zurückrufen.

Das geschieht nicht.

Ich schreibe eine Mail.

Nach Tagen eine Antwort, man habe zu viel zu tun, man melde sich.

Nach weiteren Tagen eine lange Mail mit einer unklaren Auskunft mit Wenn und Aber.

Beim Experten:

Ich rufe an, erhalte sofort eine Auskunft die abschliessend gültig ist.

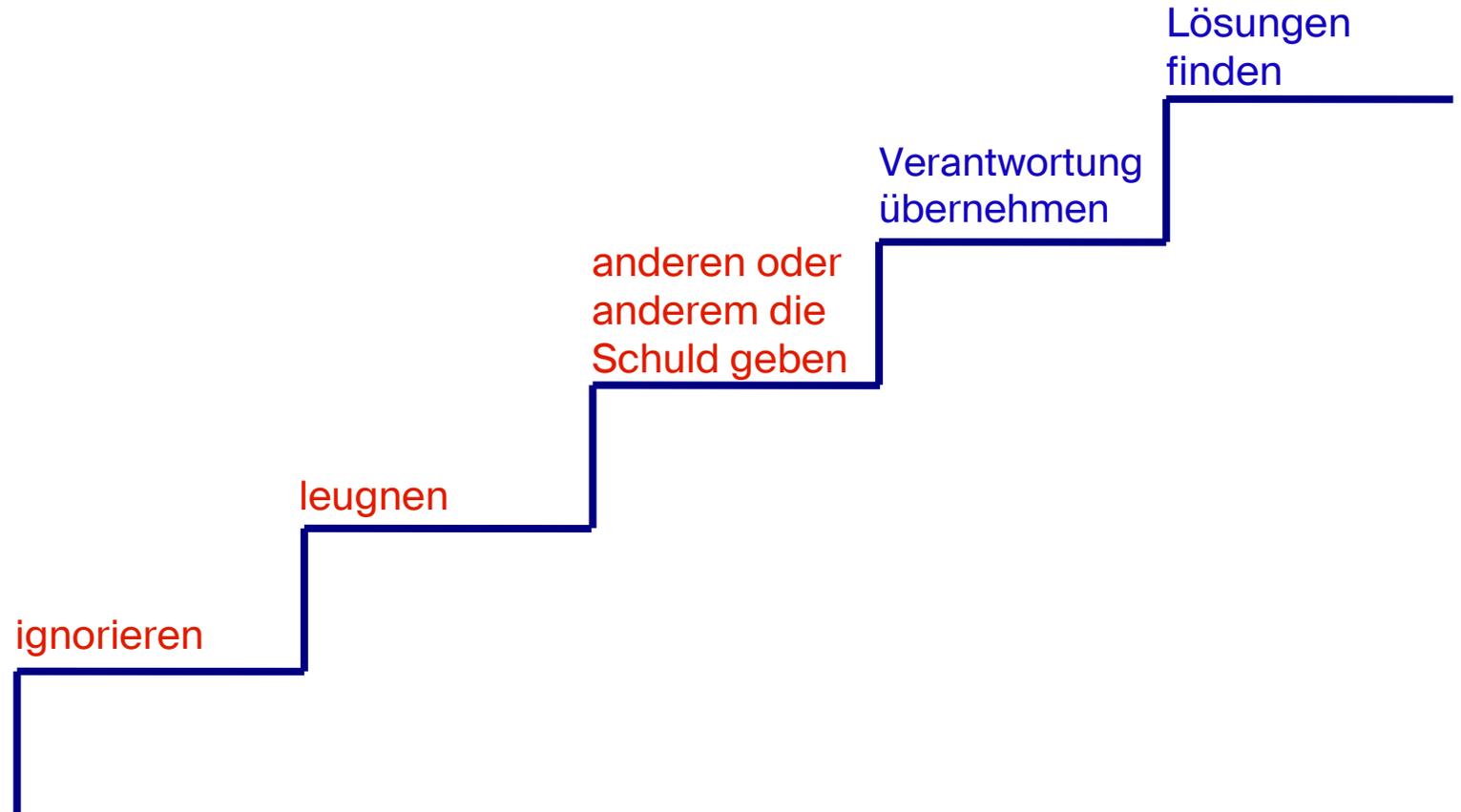
Eine Vertiefung folgt am selben Tag schriftlich.

# Von der Ignoranz zur Lösung

Das verlangt von allen in der Organisation,

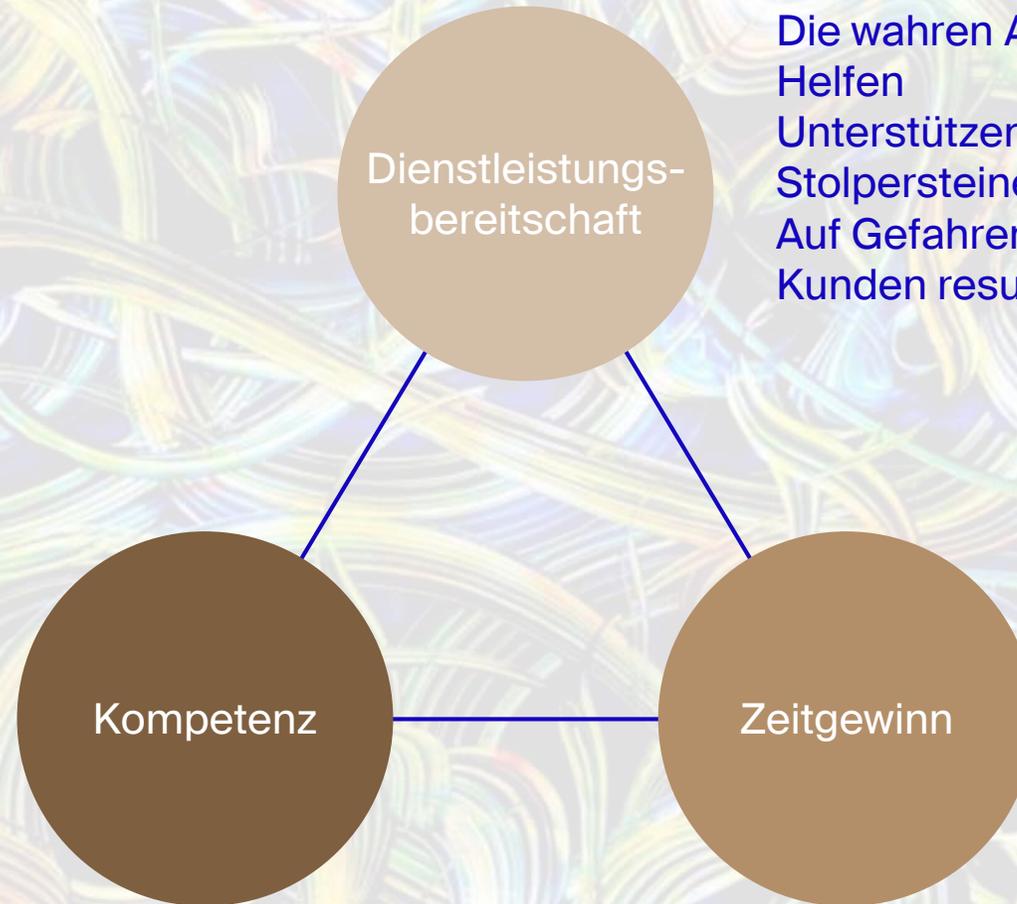
- die Branche,
- die marktbezogenen,
- die technischen,
- die gesetzlichen,
- die gesellschaftlichen Herausforderungen sowie
- die politische Entwicklung

zu kennen und zu verstehen.





# Dienstleistungs- qualität



Auf Augenhöhe dienen wollen:  
Die wahren Anliegen erkennen  
Helfen  
Unterstützen  
Stolpersteine erkennen  
Auf Gefahren aufmerksam machen  
Kunden resultatorientiert korrigieren

Fachkompetenz  
Politische Kompetenz  
Wissen vermitteln  
Beraten  
Freundlichkeit  
Führung  
Struktur/Organisation

Zeitgewinn ermöglichen  
Arbeiten abnehmen  
Vorausschauend handeln  
Informieren  
Schnell  
Unkompliziert

# Wandel beobachten

Einzelne Innovationen und Weiterentwicklungen



Grundsätzliche Veränderungen  
in der Gesellschaft und deren Kommunikationsverhalten

Technologische Entwicklungen  
beeinflussen

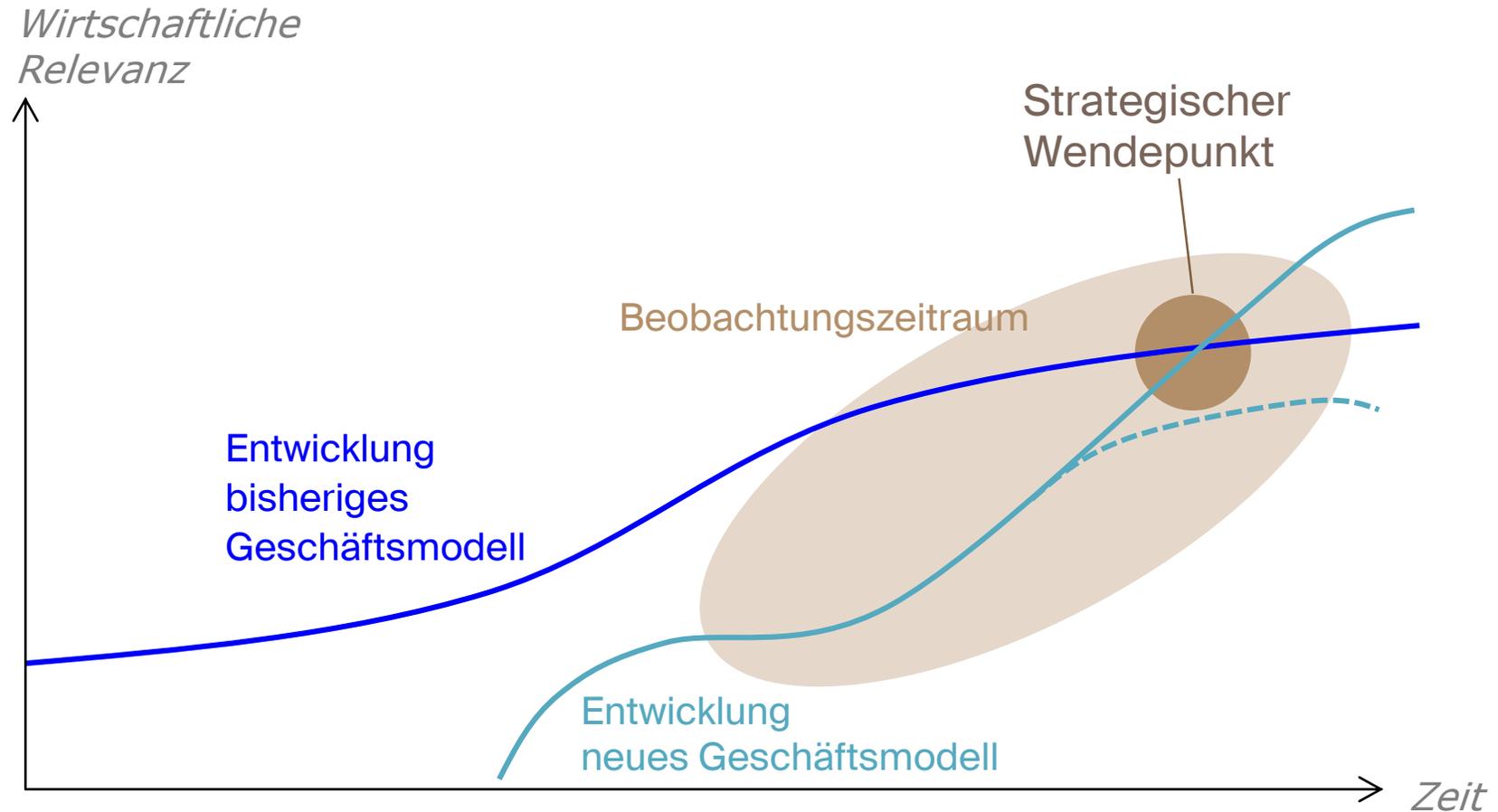
Gesellschaft  
Marketing  
Kommunikation  
Prozesse

Strategische  
Wendepunkte?



# Strategische Wendepunkte

Grundsätzliche,  
langfristig wirkende und  
unumkehrbare  
**Veränderungen**



## Dienstleistungsqualität und wir



# Was uns motiviert

Wer rückfragen muss, verliert Zeit.



# Alles beginnt bei mir

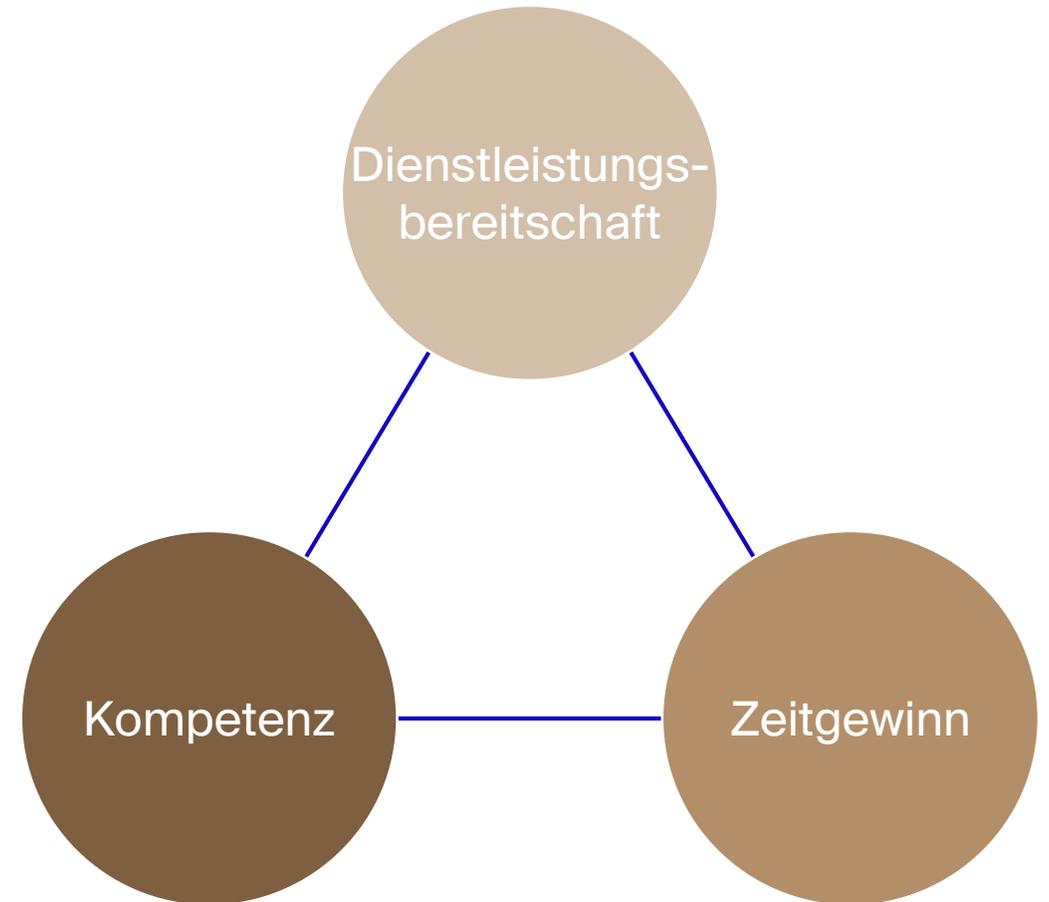
So wie ich bin, so präge ich die Dienstleistung.

Mache ich den einen Schritt mehr?

Was braucht das Mitglied? Und biete ich ihm die notwendige Leistung?

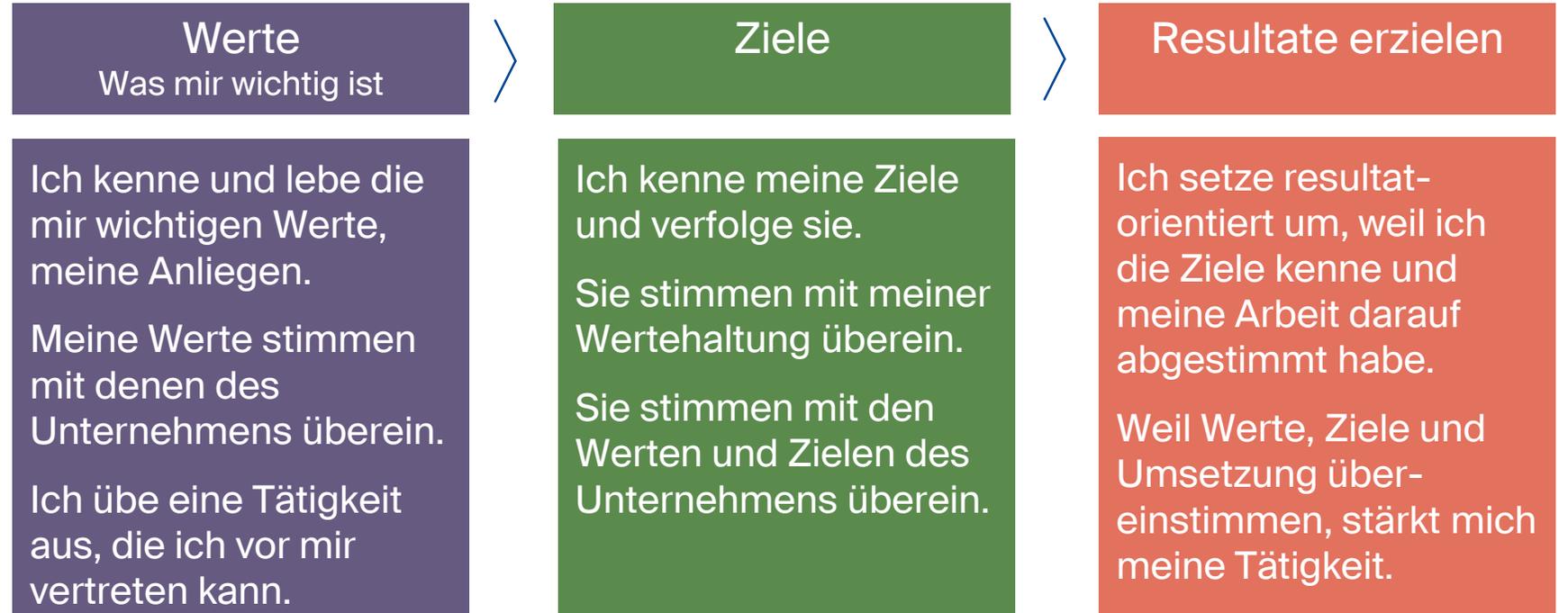
Bin ich fachlich auf der Höhe, um den Anforderungen der Mitglieder gerecht zu werden?

Kenne ich die Werte und Ziele der Organisation und bin ich damit einverstanden?



# Selbständig handeln können

Mitarbeitende



Organisation  
(Unternehmen, Verband)



