

**LIFO® Products & Consulting
GmbH & Co. KG**

Clemensstraße 9
D-60487 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0)69 6783068-0
Fax: +49 (0)69 6783068-10
E-Mail: info@lifoproducts.de
www.lifoproducts.de



Die LIFO®-Methode
im Service-Sektor

Die LIFO®-Methode bei der Service-Erbringung

Zur Beschreibung der Service-Orientierungs-Stile gibt es einen speziellen Fragebogen, der den Kontext im Service widerspiegelt:

- Serviceklima
- Empathie
- Kundenfokus
- Lösungsfokus
- Serviceerbringung
- Kundenwirkung

Der LIFO®-Fragebogen "Service-Orientierungs-Stile" ist darauf ausgerichtet, die relevanten Dimensionen zur Serviceorientierung zu behandeln und das Stärkenprofil, mögliche Stärkenerweiterungen oder Stilfehen von Personen im Service herauszuarbeiten.

Der LIFO®-Fragebogen hilft, die individuellen Stärken im Serviceverhalten besprechbar zu machen, und zwar nach Absicht, Verhalten und Wirkung. Durch die Unterscheidung von Günstigen und Ungünstigen Bedingungen kann das Serviceverhalten zusätzlich unter Konflikt und Stress bewusst gemacht und bearbeitet werden.

Die Serviceerbringung ist aber auch abhängig vom Umfeld, den Rahmenbedingungen und Einflüssen von außen, den Erwartungen der Service-Kunden sowie den jeweiligen Kundenstilen. Das Erleben von Diskrepanz zwischen dem Anspruch an hervorragenden Service und der Frage nach Wirtschaftlichkeit und nach Kosten sowie den zur Verfügung gestellten Hilfsmitteln ist ebenso stilabhängig wie die unterschiedlichen Formen empathisch zu sein und deren Auswirkungen auf die Service-Kunden. Gleiches gilt für die Art Spannungen abzubauen.

Bezogen auf die einzelnen LIFO®-Stile kann z.B. ein bestimmter Umgang mit Serviceanliegen oder auch Beschwerden und speziell die Form der Reaktion entweder sinnvoll oder quälend für Kunden sein. Wichtig ist die Fähigkeit, sich auf die verschiedenen Bedürfnisse einzustellen und situativ handeln zu können. Es gilt mögliche Reibungsverluste zu erkennen, abzubauen und das Serviceverhalten stilgerecht an den Kunden auszurichten.

Unabhängig von den eigenen Verhaltenspräferenzen ist Verhaltensvielfalt trainierbar und leicht anwendbar.

Einsatzmöglichkeiten des LIFO®-Fragebogens

Der LIFO®-Fragebogen Service-Orientierungs-Stile dient als Hilfsmittel und Unterstützung, wie relevante Service-Orientierung-Kontextthemen durch die Serviceerbringer verhaltensstilmäßig besser bearbeitet werden können, wie sie sich ihre eigenen Verhaltensstile bei Service-Themen bewusst machen, welche Einschränkungen sie durch ihre Verhaltensstile erfahren, wie sie vorgehen können, mehr Möglichkeiten zu haben als sie bisher wahrnehmen, und wie sie besser auf die Verhaltensstile der Kunden eingehen können.

Der Fragebogen lässt sich bei Einzelpersonen, in Gruppen, in Geschäftsbereichen, wie auch in ganzen Unternehmen einsetzen. Die Zielgruppen sind innerhalb des Service-sektors vielseitig, z.B. Mitarbeiter im Einzelhandel, Gesundheitsdienst, der Logistik, Finanzdienstleister, Dienstleistungen insgesamt einschl. Gastronomie, Call-Center, Service-Bereiche eines Unternehmens, etc.

Beispiel für den Einsatz bei Einzelpersonen und Gruppen ...

- Eigene individuelle Serviceorientierung (allgemein)
- Serviceorientierung in kritischen Phasen oder Situationen der Serviceerbringung
- Analyse der einzelnen Serviceorientierungs-Dimensionen (inhaltlich und Verhaltensstil mäßig) und der Abhängigkeiten sowie Zusammenhänge zueinander
- Erarbeitung von verhaltensbezogenen Maßnahmen zur Unterstützung bei der Erweiterung der kundenbezogenen Serviceorientierung
- Erkennen von persönlichen „Fallen“ in Bezug auf die eigene Serviceorientierung
- Erhöhung der Service-Qualität insgesamt und Verbesserung des Serviceverhaltens
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbegeisterung

... mit diesen möglichen Effekten

- Überblick über eigenes Serviceorientierungs-Profil und eigene Serviceorientierungs-Verhaltenstendenzen inkl. zusätzliche Möglichkeiten im Umgang mit Kunden
- Erhöhte Motivation, Leistungsfähigkeit sowie Arbeitszufriedenheit/-qualität
- Stärkung des Problemlösungspotenzials
- Akzeptanz und damit restringenteres Umsetzen von Maßnahmen
- Förderung einer positiven und erfolgreichen Service-Kultur