

„Ideen sind oft gut, weil sie ein wenig verrückt sind“

Sabine Hübner referierte beim Unternehmerinnenforum Niederrhein

► **NIEDERRHEIN.** Seit fünf Jahren gibt es das Unternehmerinnenforum Niederrhein, dessen Mitgliedsfrauen sich mehrmals im Jahr treffen, um sich ausgiebig zu vernetzen. Vorsitzende Gabriele Coché-Schürer fand das Tannenhäuschen in Wesel als Ambiente zum Wohlfühlen und damit als optimalen Ort für 140 Teilnehmerinnen, die sich auf den Fachvortrag der Erfolgsmacherin Sabine Hübner freuten.

Geschäftsführerin Barbara Bause wies darauf hin, dass das Forum mit über 100 Mitgliedsfrauen sich viermal im Jahr zu größeren Veranstaltungen trifft, um weiter zu wachsen. Den Weg frei dafür machte die Volksbank Rhein-Lippe mit dem Vorstandsmitglied Gerhard Wölki.

Die Referentin des Abends Sabine Hübner stellte das Thema „Service macht den Unterschied“ mit einer Präsentation, lupenreiner Rhetorik und kleinen Filmeinlagen anschaulich dar. Sie sieht die Servicekultur vornehmlich in der Führung angesiedelt und weiß, dass Frauen Freude daran haben. „Menschen lassen sich heute nicht mehr binden“, ist sie überzeugt, deshalb muss Qualität, die man in Potenzial-, Prozess- und Ergeb-



Die Autorin Sabine Hübner überzeugte die Zuhörerinnen mit ihrem Vortrag „Service macht den Unterschied“.

Foto: privat

nisqualität unterteilt, immer im Vordergrund stehen. Zu den wichtigsten Servicekriterien zählt Hübner Pünktlichkeit, Beratungsqualität, Erreichbarkeit und Kommunikation. Dabei hat sie festgestellt, dass jeder vierte Kunde, der schlecht bedient wird, sich nicht beschwert sondern handelt, also wegleibt. Pfliffige Ideen zur Verbesserung des Service im eigenen Geschäft, sollte man mög-

lichst außerhalb der eigenen Branche suchen. Dass die besten Einfälle von den Mitarbeitern kommen, ist nicht verwunderlich, schließlich sind sie auch Kunde des eigenen Unternehmens. Das Problem ist nur, dass sie meist nicht „gehört“ werden. „Ideen sind oft gut, weil sie ein wenig verrückt sind“, meinte Sabine Hübner, die an diesem Abend auch ihre Bücher „Surpriservice. Erfolgskonzepte und visionäre Ideen der Marktführer von heute“ (Gabal-Verlag, 2002) und „Service macht den Unterschied: Wie Kunden glücklich und Unternehmen erfolgreich werden“ (Redline-Verlag, 2009) vorstellte und signierte. Dass alle Unternehmerinnen ein Buch bekommen konnten, dafür sorgte Mitgliedsfrau Barbara Völcker-Janßen aus Goch.

Mit „Service macht die Unternehmerin“ stellte die Service-Expertin noch einmal als Schlusswort den Bezug zum Thema „Service macht den Unterschied“ her. Zum anschließenden Fingerfood-Buffet hatte die Volksbank Rhein-Lippe eingeladen, wobei die Unternehmerinnen den guten Service des Tannenhäuschen gleich testen konnten.