

INTERFLEX DATENSYSTEME GMBH, STUTTGART

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS: EIN WEITERER SCHRITT ZUM »SURPRISE SERVICE«

Der Serviceaspekt wird bei dem Hard- und Softwareunternehmen Interflex Datensysteme AG mit Hauptsitz in Stuttgart schon immer sehr großgeschrieben. Und mehr: Das deklarierte Ziel ist es, Kundinnen und Kunden einen »Surprise Service« zu bieten. Dahinter verbirgt sich eine Dienstleistung, die noch einen Schritt weiter geht als das, was Kundinnen und Kunden normalerweise erwarten würden – und schlussendlich diesen berühmten Wow-Effekt erzielt. Eine Maßnahme, die dieses Ziel mit verfolgt, ist das Trainingsseminar »Entspannter im Alltag durch serviceorientierte Kommunikation«, welches Susanne Weber mit dem Unternehmen entwickelt hat und seit gut zwei Jahren regelmäßig leitet. Ein Gespräch mit Nina Mickley, Leiterin des Competence Centers von Interflex.

### **Frau Mickley, was genau bietet Interflex an?**

Seit 1974 entwickeln, produzieren und vertreiben wir kombinierte Hard- und Softwaresysteme für die Bereiche Zutrittskontrolle, Zeiterfassung und Personaleinsatzplanung.

### **Das heißt, es sind in der Regel größere Projekte, die auch die Vor-Ort-Installation umfassen?**

Das kommt ganz darauf an. Wir haben einen sehr breit gefächerten Kundenstamm von kleineren über viele mittelständische Unternehmen bis hin zu Großkonzernen. Je nachdem, was der Kunde benötigt, umfasst ein Projekt neben der Implementierung der Softwarelösungen auch die gesamten Installationsservices für die Hardware, sprich Zeiterfassungsleser, Zutrittskontrollgeräte usw. So ergibt sich schnell mal ein größeres Projekt.

### **Der Serviceaspekt wird bei Interflex sehr groß geschrieben – Surprise Service ist das Ziel.**

Ja, absolut. Wir sind davon überzeugt, dass ein wirklich exzellenter Service ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal darstellt. Qualitativ hochwertige Software und Hardware sind natürlich wichtig, aber durch einen exzellenten Service und sehr gute partnerschaftliche Kundenbeziehungen erzielen wir einen deutlichen Wettbewerbsvorteil – insbesondere, wenn es sich um komplexere Themen dreht.

### **Was genau steckt hinter dem Gedanken des »Surprise Service«?**

Das ist ein Service, der im Prinzip noch einen Schritt weiter geht als das, was die Kunden von uns erwarten. Ziel ist es, diesen berühmten Wow-Effekt zu erzielen, also einen Überraschungseffekt zu bewirken, der unsere Kunden wirklich begeistert, im Sinne von: »Klasse, dass hätte ich jetzt nicht erwartet«.



**NINA MICKLEY**

Manager Interflex Competence Center



*»Je nach Erwartungen und Situationen, welche die Teilnehmenden als schwierig oder herausfordernd empfunden haben, stellt Susanne die Inhalte des jeweiligen Seminars ganz individuell zusammen.«*

### Wie lange verfolgt Interflex diese Servicestrategie schon?

Einen guten Service ergänzend zu unseren Lösungen anzubieten, das ist uns schon immer sehr wichtig gewesen. Dass man sich explizit zum Thema Surprise Service Gedanken macht und dazu auch entsprechende Programme umsetzt, wird im Unternehmen seit 2019 verfolgt.

### Und zu diesen Programmen gehören auch die Ausbildungstage mit Susanne Weber.

Genau. Die Ausbildung mit Susanne ist ganz gezielt auf unsere Mitarbeitenden im Service zugeschnitten. Daneben haben wir noch Maßnahmen, die das gesamte Unternehmen umfassen. Ein exzellenter Service ist ja nicht alleine auf die Serviceabteilung beschränkt; das betrifft auch den Vertrieb und die Kolleginnen und Kollegen, die sich um die Auftragsbearbeitung kümmern, sowie alle anderen Abteilungen.

### Wie sind Sie auf Susanne Weber gestoßen?

Das muss bereits 2015 oder 2016 gewesen sein. Wir haben Referentinnen bzw. Referenten für unsere Kommunikationsseminare gesucht. Zunächst haben wir mit einer Trainerin aus Susannes Unternehmen gearbeitet, die für ihre Trainings immer ein exzellentes Feedback von unseren Teilnehmenden erhalten hat. Sie hat sich dann aber anderweitig orientiert und Susanne ist für sie eingesprungen. Das fanden wir ehrlich gesagt ganz große Klasse.

### Und mit Susanne ist dann das jetzige Kundenservice-Training entstanden?

Ja, unser Serviceleiter hatte die Idee, dass alle Mitarbeitenden aus dem Servicebereich einmal dieses Seminar durchlaufen sollten, weil jede/jeder davon profitieren wird. Daraufhin haben wir mit Susanne Ende 2019 dieses Training entworfen und einen Testlauf mit allen Servicemanagerinnen und -managern gemacht – quasi ein »Manager-Spezial«. Das Ergebnis daraus ist das aktuelle Trainingsprogramm, das wir nun seit Anfang 2020 fahren.

### Wie viele Seminare sind das pro Jahr? Und mit wie vielen Teilnehmern?

Wir führen jeweils fünf Seminare pro Jahr durch, jeweils immer zwei Tage mit maximal acht bis zehn Personen.

### Wer nimmt daran konkret teil?

Unsere Servicetechnikerinnen und -techniker sowie Mitarbeitende aus der Systemberatung, dem Support und dem Projektmanagement.

### Ist das Training freiwillig oder eine Pflichtveranstaltung?

Für die Mitarbeitenden aus dem Service ist es ein Pflichtkurs.

### Kann man in wenigen Worten zusammenfassen, worin die Schwerpunkte liegen?

Das Training trägt ja den schönen Titel »Entspannter im Alltag durch serviceorientierte Kommunikation«. Und das war auch unser wichtigstes Ziel: Die Kolleginnen und Kollegen gezielt in Kommunikationssituationen mit Kunden zu unterstützen, die manchmal herausfordernd sein können. Und das umfasst die ganze Kommunikationspalette – von der Face-to-Face-Kommunikation über das Telefonat bis hin zur schriftlichen E-Mail-Kommunikation.

Susanne fragt die Teilnehmenden im Vorfeld nach ihren Erwartungen und nach ganz bestimmten Situationen, welche die Teilnehmenden als schwierig oder herausfordernd empfinden. Daraus stellt sie dann ganz individuell die Inhalte des jeweiligen Seminars zusammen.

### Es ist also jedes Seminar unterschiedlich?

Das kann man schon so sagen. Es wird viel geübt und die Themen und Übungen orientieren sich dabei an den praktischen Fallbeispielen, welche die Teilnehmenden mit einbringen. Es gibt natürlich auch übergreifende Themen, die immer Teil der Trainings sind wie eigene Haltung zum Thema Service reflektieren, Bedürfnisse, Anforderungen



Das Leistungsangebot der Interflex Datensysteme GmbH umfasst die Entwicklung individueller Sicherheitskonzepte mit Zutrittskontrolle, biometrischer Erkennung, Offline-Lösungen, Videoüberwachung, Sicherheitsleitstand, Besucherverwaltung sowie unternehmensspezifische Lösungen für Workforce Management mit Zeitwirtschaft und Personaleinsatzplanung. Das 1972 gegründete Unternehmen mit Stammsitz in Stuttgart und Filialen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz gehört seit 2013 zu Allegion und ist damit Teil eines global agierenden Netzwerks.



und Signale der Kunden heraushören, Ärger und Verunsicherungen aufspüren und lösen, Verbindlichkeit schaffen, wertschätzend und lösungsorientiert kommunizieren, Reizwörter vermeiden, Formulierungshilfen und Szenarien für schwierigere Gesprächssituationen entwickeln usw.

### Sind auch Rollenspiele integriert?

Nein, wir machen »Übungen«. Der Begriff »Rollenspiel« fährt erfahrungsgemäß bei vielen Teilnehmenden sofort eine gewisse Ablehnungshaltung hoch (zugegebenermaßen bei mir selbst auch), weil ein Rollenspiel wahrscheinlich eher als künstlich und aufgesetzt wahrgenommen wird. Eine Übung geht einfach gleich von der Theorie in die praktische Anwendung über und Susanne macht das ja auch auf eine so wunderbare Art und Weise, dass die Teilnehmenden gar nicht merken, dass sie auf einmal in einem Rollenspiel bzw. einer Übung sind.

### Was begeistert Sie an Susannes Arbeit besonders?

Susanne ist eine sehr herzliche Person – von ihrem ganzen Wesen her. Ich empfinde sie als sehr authentisch, und das drückt sich auch in ihrer Arbeit aus. Ich finde, sie hat einfach eine super Art auf Leute zuzugehen und Menschen Wertschätzung entgegenzubringen. Mit diesen Eigenschaften gelingt es ihr, die Menschen ganz persönlich abzuholen, aktiv einzubinden und auch zum Selbst-Weiterentwickeln anzuregen.

### Wie kommt das Training bei den Teilnehmenden an? Gibt es konkrete Rückmeldungen?

Grundsätzlich waren die Rückmeldungen bislang sehr positiv. Ich hatte zudem letztes ein schönes Erlebnis: Bei einem Seminar waren zwei, drei Teilnehmende dabei, von denen wusste ich, dass die eigentlich überhaupt keine Lust hatten und sehr skeptisch waren. Ich habe sie im Vorfeld noch ermuntert: »Geht einfach mal rein, seid offen und ich weiß aus Erfahrung, dass es euch was bringt.« Auf den Feedback-Bögen dieser Personen waren dann nur beste Bewertungen und die Bemerkung »vom Skeptiker zum Überzeugungstäter mutiert« zu finden.

Ich bin davon überzeugt, dass dieses Training sich positiv auswirkt, auch wenn klar ist, dass man nach zwei Tagen Seminar natürlich nicht schon alles perfekt beherrscht. Gerade Kommunikation ist ein Thema, das immer wieder angesprochen und reflektiert werden muss. Daher sind wir gemeinsam mit Susanne in der Überlegung, wie man noch ein ergänzendes, kleineres Auffrischungseminar gestalten könnte.



*»Susanne hat einfach eine super Art auf Leute zuzugehen und Menschen Wertschätzung entgegenzubringen. Mit diesen Eigenschaften gelingt es ihr, die Menschen ganz persönlich abzuholen und aktiv einzubinden.«*

### Gab es im Verlauf der letzten Jahre Verbesserungen oder Anpassungen der Seminarinhalte?

Dadurch, dass kein Seminar hundertprozentig dem anderen gleicht, weil es eben auf so viele Praxisbeispiele zugeschnitten ist, gab es natürlich per se Anpassungen. Aber das Grundgerüst ist immer gleichgeblieben. Es gab am Anfang das Feedback, den theoretischen Teil ein wenig zu kürzen und dadurch mehr Praxis zu ermöglichen. Das haben wir angepasst.

### In den letzten zwei Jahren hat sich viel verändert in Sachen Online- oder Präsenzveranstaltungen. Wie sind da Ihre Erfahrungen?

Beim Themenbereich Kommunikation, sprich auch beim Programm von Susanne, kann ich mir nicht wirklich vorstellen, dass man das online erfolgreich durchführen könnte. Da fehlt einfach diese Interaktion, der Austausch, die Körpersprache u. a. Wir haben ein anderes Kommunikationsseminar im ersten Pandemiejahr auf ein Onlineformat umgestellt. Das war den Umständen entsprechend okay, aber ich bin davon überzeugt, dass es als Präsenzseminar noch wirkungsvoller und nachhaltiger gewesen wäre. Aber grundsätzlich gibt es schon Aus- und Weiterbildungsthemen, die perfekt für das Onlineformat oder auch einen hybriden Modus geeignet sind.

### Sie leiten das Trainingscenter. Auch mal Lust, selbst ein Seminar zu geben?

Ich bin gerade mit Kolleginnen und Kollegen dabei, ein internes Seminar über wertschätzende Kommunikation auf die Beine zu stellen, und das macht sehr viel Spaß. Es wäre schon eine Idee, irgendwann selbst mal vor einer Gruppe zu stehen und ein Seminar zu leiten.

*Frau Micky, besten Dank für das offene und aufschlussreiche Gespräch.*

*»Ich erlebe Susanne Weber als professionell, neutral, lösungsorientiert und als gute ZuhörerIn – und das gepaart mit einer Prise Humor, Freude und Leichtigkeit.«*

Thomas Illi, Managing Director, Lyreco Switzerland AG

*»Zum einen passt Susanne Weber vom Menschlichen und ihrer Philosophie her gut zu uns, zum anderen arbeitet sie sehr professionell und bringt große Erfahrung mit.«*

Gerhard Krebs, Geschäftsführer, EVOMOTIV GmbH

*»Susanne Weber ist für uns genau die richtige Person für diese Aufgabe, weil sie das Flair hat zu begeistern und alle Beteiligten mit hoher Präsenz und wertfrei abholt.«*

Martin Künzler, Geschäftsführer, Publicare AG

*»Die Ausbildung bei Susanne ist eine super Basis und bietet sehr gutes Handwerkszeug, mit dem ich mich aber auch auseinandersetzen muss – und das nicht nur während der Ausbildung, sondern vor allem danach.«*

Rita Katharina Biermeier, Inhaberin, RKB sales trainings