

Das Schweizer Netzwerk für den Customer Service

Der Schweizer Service Verband SKDV ist der führende branchenübergreifende Verband der Schweiz für Firmen mit einem aktiven Kunden Service:

Thomas Seiler und Kurt Ullmann (SKDV Vorstand)

Der SKDV stellt das Netzwerk und die Plattform zum Austausch unter den Customer Service Spezialisten für Optimierung und Innovation im Kundendienst in der Schweiz und....

- stärkt aktiv die Stellung des Kundendienstes in der Schweiz. (Lobbying)
- fördert Erfahrungsaustausch und Networking, Bildung von Interessengruppen und Kommissionen, welche die Mitglieder durch spezifische Segmente in Regionen oder Branchen untereinander vernetzen und in denen auch der Erfahrungsaustausch stattfindet (ERFA-Gruppen).
- organisiert den Aufbau von Arbeitsgruppen, welche zweckmässige Arbeitsmittel und -methoden für branchenspezifische Problemlösungen erarbeiten.
- arbeitet aktiv an Partnerschaften zu nationalen, sowie internationalen Netzwerken wie KVD und KVA zur Formierung einer virtuellen D / A / CH - Organisation.
- begleitet und unterstützt Studien über die aktuelle Markt- und Unternehmenssituation im Service / Kundendienst.
- ist aktiv in Kontakt und Austausch mit über 500 Fach- und Führungskräften aus der Service Industrie und Wissenschaft.
- organisiert und realisiert Fachtagungen, Kongresse, sowie Firmenbesichtigungen zum Thema Kunden Service.
- erweitert stetig das bestehende Partnernetzwerk, um gemeinsam den Servicegedanken, die Innovationen und Entwicklungen im Service weiter voran zu tragen.

Hier arbeiten Superhelden ohne roten Umhang

Seinen Kunden einen guten oder gar exzellenten Service anzubieten, ist zum wichtigsten Wettbewerbspunkt für jedes Unternehmen geworden. Wenn Sie es schaffen, die Kundenzufriedenheit mit einem herausragenden Service positiv zu beeinflussen und zu steigern, werden Ihnen die Kunden treu bleiben. Kunden zahlen gerne für Ihren Service, wenn sie von dessen Mehrwert überzeugt sind.

Der Kundenservice ist einer der entscheidendsten Punkte bei der Wahl eines Anbieters.

Um sich vom Mitbewerber abzuheben, erweist sich eine zentrale Anlaufstelle bzw. Help-Desk als optimal, um situationsgerecht weitere Schritte einzuleiten.

Alle Störungen, welche nicht via Telefon oder online gelöst werden können, erfordern einen Besuch vor Ort beim Kunden. Auf der ganzen Welt lösen Maschinen, Roboter, sowie elektrische Geräte unterschiedlicher Formen und Grössen Unterbrüche, Störungen und Defekte aus. Aufzüge blockieren und schliessen Menschen ein, in Restaurants kann kein Kaffee mehr serviert werden, die Menschen frieren und müssen kalt duschen, weil die Heizung defekt ist. Unsere hoch technologisierte/digitalisierte Welt kann Schwierigkeiten auslösen und dies bekanntlich immer im falschen Moment.

Eine grosse Anzahl Störungsfälle oder Mängel können in der Regel nur durch einen Aussendiensttechniker behoben werden. Er ist der kompetente

Retter in der Not. Ein Anruf genügt, und der Servicetechniker bringt in Ordnung, was den Kunden in eine schwierige Situation gebracht oder gar verärgert hat. Ist die Not besonders gross, ist der Servicetechniker auch um 3 Uhr nachts oder an Weihnachten prompt zur Stelle. Spätestens wenn sich die „Geretteten“ übergelukkig und erleichtert für die Hilfe bedanken, umweht den Servicetechniker ein Hauch von Superman-Feeling.

Super Perspektiven für Superhelden

Über mangelnde Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt können sich Service Techniker / Service Technikerinnen nicht beklagen. Spezialisten für Wartung, Instandhaltung, Optimierung und Betriebsanalytik werden mit zunehmender Digitalisierung und Technisierung überall dringend gebraucht. Als servicetechnischer Superheld findet man deshalb Stellenangebote in fast jeder Wirtschaftsbranche, vor allem in der Medizintechnik, im Maschinen- und Anlagenbau, in der IT-Branche, bei Festnetz- und Mobilfunkanbieter, aber auch in Unternehmen für erneuerbare Energien und in Kraftwerken.

Die Rolle des Servicetechnikers befindet sich in einem Wandlungsprozess. Field Service Techniker konzentrieren sich in erster Linie auf die durchzuführenden Arbeiten. Sie installieren, warten oder reparieren Maschinen und lösen Probleme. Heute ist es allerdings wichtig, dass sich Aussendiensttechniker auch auf den Kunden selbst konzentrieren. Gelöste Probleme, reparierte Gerätschaften und demzufolge zufriedene Kunden, generieren weitere Einkäufe in Ihrer Branche. Aussendiensttechniker verfügen über alle notwendigen

Voraussetzungen, um Servicebotschafter zu werden, da sie:

- viel häufiger direkt beim Kunden vor Ort sind als Ihr Verkaufsteam
- die Augen und Ohren Ihres Unternehmens sind
- wie keine andere Rolle verstehen, was die Kunden in Zukunft brauchen
- glaubwürdig sind, da sie nicht als Verkäufer, sondern als Retter auftreten
- die Kunden glücklich machen, indem sie unüberwindbare Probleme lösen

Mit zunehmender Digitalisierung bietet das Berufsbild „Servicetechniker“ auch eine optimale Gelegenheit, stets auf der Höhe der Zeit zu bleiben. Nicht nur die bei den Kunden installierten Anlagen sind je länger je mehr digital vernetzt, auch die Werkzeuge für deren Wartung sind zunehmend digital unterstützt, von Analyse-Apps auf Mobilgeräten über Fernzugriff bis zu künstlicher Intelligenz oder Augmented Reality. Das ergibt ein sehr modernes Berufsbild, das sich zudem kontinuierlich weiterentwickelt.

Ein idealer Beruf für Quereinsteiger

Servicetechniker und Superhelden teilen eine Gemeinsamkeit: Weder für fiktive Hollywood-Heroen noch für Servicetechniker existiert ein anerkannter Ausbildungsberuf. Deshalb ist diese Tätigkeit gerade für motivierte Quereinsteiger ideal. Der jeweilige Arbeitgeber stellt in der Regel sicher, dass sich seine Servicetechniker spezielles Knowhow durch Schulungen und fachliches Zusatztraining aneignen. Eine bestandene Erstausbildung mit einem Lehrabschluss im jeweiligen Fachgebiet ist dabei jedoch eine gute Voraussetzung.

Servicetechniker - ein Beruf mit Zukunft! Aktuell (Mai 2022) werden 2'272 offene Stelle auf Jobs.ch angeboten. Mit etwas Werbung für diesen interessanten, vielseitigen Beruf erhofft sich vor allem der Schweizer Service Verband, dass sich der Mangel an qualifizierten Fachkräften entschärft. Die Vision, mehr Arbeitsplätze anbieten zu können, kann nur realisiert werden, wenn sich begeisterte, reifere Arbeitnehmende zu Superhelden ausbilden lassen.

Alle Leiter Kundenservice und Mitglieder des Schweizer Service Verbandes beklagen sich über den Mangel an Fachkräften. Sie würden sogar noch mehr Stellen schaffen, sofern genügend qualifiziertes Personal vorhanden wäre.

Sponsored Content ■



SKDV
schweizer service verband

Tösstalstrasse 256,
8405 Winterthur
+41 52 511 67 99
info@skdv.ch
www.skdv.ch/

