

## Service design – die neue Art der Kundenbindung

Eine zentrale Frage, die sich jedes Unternehmen mit Fokus auf Kundenbindung stellen sollte, lautet: Was kann ich tun, um die Kunden noch zufriedener zu stellen? Die Permaplay Media Solutions GmbH, erfahrener Anbieter von innovativen Digital Signage Lösungen, sucht auf diese Frage permanent Antworten – und hat neue gefunden.



Werner Vogt, Geschäftsführer der Permaplay Media Solutions GmbH, mit Sitz in Baden-Baden.

Der Preis ist – trotz oder gerade wegen der internetspezifischen Transparenz – nur noch einer unter vielen Faktoren, nach denen Unternehmen ihre Dienstleistungspartner aussuchen. Werner Vogt, Geschäftsführer Permaplay: „Die Kunden wollen in der Regel nicht den niedrigsten Preis, sondern den größten Erfolg. Da die Unterscheidung bei Produkten immer schwieriger wird, sind es Servicequalität und Convenience, die den Erfolg des Kunden immer stärker beeinflussen.“ Permaplay hat daher eine gezielte Service-Offensive gestartet. Diese beinhaltet unter anderem eine noch abverkaufsorientierte Beratung, eine technisch bestens ausgestattete Wartungs- und Entwicklungsabteilung

in der Unternehmenszentrale in Baden-Baden sowie eine permanente Schulung der Mitarbeiter. „Differenzierung erfolgt nicht mehr vorrangig durch den Preis, sondern über persönliche Kundenansprache. Leistung wird immer stärker durch Servicefaktoren wie Konzeption, Pünktlichkeit, Kulanz, Freundlichkeit und Kompetenz bestimmt“, fasst Werner Vogt zusammen.

### Die Erwartungen des Kunden übertreffen

Permaplay nennt die Gestaltung dieser Servicefaktoren Servicedesign. „Das bedeutet, herausragende Service-Angebote zu entwickeln und bereitzustellen. Gutes Servicedesign hilft Unternehmen, sich nachhaltig vom Wettbewerb zu differenzieren, ihre Kundenbindung zu festigen und neue Kundengruppen zu erschließen“, erläutert Werner Vogt. Entscheidend für den Erfolg sei dabei, wie der Kunde den Service erlebt und empfindet. Servicedesign ist also hochgradig auf den Nut-

zer ausgerichtet. Ausgehend von seinen Bedürfnissen entstehen unter Berücksichtigung von wirtschaftlicher Rentabilität und technologischen Möglichkeiten. Dienstleistungsangebote, die für den Kunden nützlich, attraktiv, wirtschaftlich, effektiv und ertragreich sind. Werner Vogt: „Guter Service entspricht aber nicht nur den definierten Wünschen, Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden, sondern übertrifft diese im besten Fall. Das bildet dann die Grundlage für erfolgreiche, langjährige Geschäftsbeziehungen. Das ist es, was sich das gesamte Permaplay-Team auf die Fahnen geschrieben hat – das ist unser Verständnis von Service.“ ■



Perma-Teampay: Die Servicedesigner von Permaplay gestalten die Erfolgsfaktoren des Kunden.