

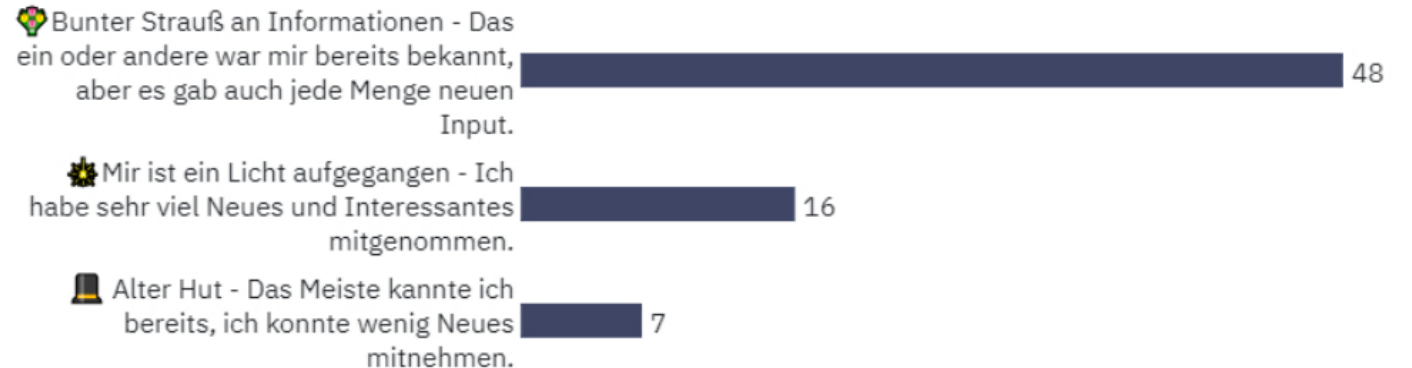
Eindruck nach dem Workshop

Der Workshop wurde überwiegend als informativ und gut ausbalanciert zwischen Bekanntem und Neuem wahrgenommen.

Ein signifikanter Teil der Teilnehmenden konnte neuen und interessanten Input mitnehmen, was auf die Relevanz und Qualität der Inhalte hinweist.

Für Teilnehmende, die sich bereits gut informiert fühlten, könnte die Tiefe oder Individualisierung der Inhalte zukünftig gesteigert werden, um auch diese Gruppe stärker einzubinden.

Mit welchem Gefühl bist du aus dem Workshop gegangen?



EVALUATIONSERGEBNISSE

Umgang mit Spannungen

Die Mehrheit der Teilnehmenden ist entweder bereits aktiv oder plant zeitnah die Einreichung von Spannungen.

Ein kleiner Teil der Gruppe benötigt zusätzliche Orientierung oder Unterstützung, um den Prozess der Spannungseinreichung zu verstehen und umzusetzen.

Die große Zahl an bereits eingereichten und geplanten Spannungen zeigt, dass die Teilnehmenden das Konzept annehmen.

Dies bietet die Chance, das Engagement durch weitere Erklärungen und positive Rückmeldungen weiter zu fördern.

Wie wahrscheinlich ist es, dass du zukünftig Spannungen einreichen wirst?



Drei Aspekte, die in den Augen der Teilnehmenden wichtig für die Service-Orientierung sind

Die Antworten der Teilnehmenden konzentrieren sich hierbei auf drei zentrale Themenbereiche:

Kund:innenorientierung, Interne Zusammenarbeit und Kultur sowie **Struktur und Transparenz**.

Kund:innenorientierung: Es geht darum, die Kund:innen in den Mittelpunkt zu stellen, mit einfachen, schnellen und klaren Wegen zur Kontaktaufnahme sowie verständlichen und lösungsorientierten Prozessen. Empathie, Freundlichkeit und zuverlässige Rückmeldungen werden ebenfalls betont.

Interne Zusammenarbeit und Kultur: Alle Mitarbeitenden müssen ein gemeinsames Verständnis von Serviceorientierung entwickeln und aktiv mitwirken. Offenheit für Veränderungen, ein unterstützendes Mindset, sowie klare Verantwortlichkeiten und Kommunikation sind dabei essenziell.

Struktur und Transparenz: Prozesse und Zuständigkeiten sollten klar definiert und transparent kommuniziert werden. Einfache Zugänge, wie Self-Service-Angebote oder ein gepflegter Internetauftritt, sind ebenso wichtig wie eine klare und offene interne Kommunikation.

Die Rolle der Mitarbeitenden in der Service-Orientierung

Die Antworten verdeutlichen eine breite Vielfalt von Rollen und Perspektiven, die Mitarbeitende in Bezug auf Serviceorientierung einnehmen. Einige fühlen sich als zentrale Akteure, die aktiv gestalten und verbessern, während andere sich eher in einer unterstützenden oder ausführenden Rolle sehen. Ein gemeinsamer Nenner ist jedoch die Wahrnehmung von Verantwortung für die eigene Haltung und die Bereitschaft, sich für die Weiterentwicklung von Serviceprozessen einzusetzen .

Die Mitarbeitenden sehen ihre Rolle bei der Serviceorientierung als vielschichtig und vielseitig. Sie umfasst:

Direkte Serviceleistung

Beratung und Unterstützung von Kund:innen (intern und extern). Sicherstellung von Freundlichkeit, Lösungsorientierung und Fachkompetenz.

Unterstützende Funktionen

Bereitstellung von Strukturen, Ressourcen und Backoffice-Dienstleistungen. Sicherstellung einer effizienten und serviceorientierten Arbeitsweise.

Dienstleistung

Direkte Unterstützung und Beratung für Kund:innen (intern und extern) sowie Sicherstellung einer positiven Service-Erfahrung.

Mitgestaltung & Weiterentwicklung

Ideen einbringen, Schwachstellen identifizieren und Verbesserungen initiieren. Aktive Reflexion und Mitwirkung an neuen Konzepten und Prozessen.

Multiplikator:innen & Mittler:innen

Vermittlung zwischen verschiedenen Bereichen und Teams. Weitergabe von Expertise und Förderung eines gemeinsamen Verständnisses von Serviceorientierung.

Haltung & Vorbildfunktion

Vorleben einer serviceorientierten Haltung. Motivation und Begeisterung anderer Mitarbeitenden für das Thema Service. Entwicklung und Vorleben einer offenen, lösungsorientierten und servicefokussierten Einstellung.

Resonanz zu den Workshopinhalten

Interaktivität und Methodik

Das Quiz "1, 2 oder 3" mit spielerischem Lernen und Bewegung sowie die weiteren abwechslungsreichen und lockere Workshop-Methodiken (Kleingruppenarbeit, Gruppenmischung, spielerische Elemente) fanden bei den Teilnehmenden Anklang. Hilfreich war für sie auch die Erstellung und Einreichung „echter“ Spannungen und die Kombination aus Theorie und Praxis (z. B. das Pfirsichmodell, Service-Kriterien, Servicekreismodell).

Austausch und Vernetzung

Die Gelegenheit in den Austausch mit Kolleg:innen aus anderen Bereichen zu kommen und ihre jeweiligen Perspektiven und Herausforderungen kennenzulernen, wurde sehr begrüßt. Dies ermöglichte unter anderem eine Reflexion über die eigene Serviceorientierung und die der Abteilung. Insgesamt bot sich dadurch die Möglichkeit, bereichsübergreifend zusammenzuarbeiten und "Silos" aufzubrechen.

Praxisnähe und Anschaulichkeit

Die Teilnehmenden haben die Vermittlung der Inhalte mit Hilfe praktischer Beispiele aus dem Arbeitsalltag (z. B. Service-Kriterien, Umgang mit Spannungen) und nachfolgender Konkretisierung sowie Visualisierung von zunächst abstrakten Konzepten (z. B. durch Fallbeispiele, Gruppenarbeit) als gut gelungen.

Atmosphäre und Organisation

Als positiv empfunden wurde darüber hinaus die offene Diskussionsatmosphäre und das angenehme Arbeitsklima. Die Workshops wurden insgesamt als kurzweilig und gut vorbereitet wahrgenommen.

Kritische Stimmen

Einzelne Teilnehmende haben sich punktuell auch kritisch geäußert. So wurde von Einzelnen z.B. das Pizzaladenbeispiel punktuell als wenig relevant oder praxisfern empfunden. Stattdessen wurde der Wunsch nach realitätsnäheren Beispielen aus dem Arbeitsalltag geäußert. Einige empfanden die theoretische Differenzierung von Service-Ebenen als wenig praxisrelevant oder zu abstrakt. Zudem hätte der Workshop aus Sicht mancher früher stattfinden sollen, um direkt zu Beginn der Transformation zur Serviceorientierung mehr Orientierung zu erhalten.

71 von 175 Workshop-Teilnehmenden haben an der Evaluation teilgenommen.