

Kundenservice überzeugt

27.09.2021, 08:42 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Kundenservice*



Internationaler Speaker Slam

Am Freitag 17.09.21 fand der 7.Internationale Speaker Slam, nach New York, München, Wien, Hamburg, Stuttgart und Düsseldorf nun in Mastershausen statt.

Mit 80 Teilnehmern aus über 8 Ländern wurde unter Corona Schutzmaßnahmen ein neuer Weltrekord aufgestellt.

Die notwendige Teilnehmerzahl von 80 Speakern für den Weltrekord war bis zur letzten Minute wegen Corona in Gefahr. Es gab viele Abmeldungen kurz vor Beginn, so dass bis zum Freitag noch unklar war, ob überhaupt ausreichend internationale Speaker vor Ort zusammen kommen.

Der Speaker Slam ist ähnlich wie der Poetry Slam ein Rednerwettbewerb bei dem um die Wette geredet wird. Beim Speaker Slam messen sich die Redner mit ihren beruflichen Qualifikationen. Die besondere Herausforderung besteht darin, dass jeder Redner nur 4 Minuten Zeit hat, das Publikum mitzureißen und für sich zu begeistern. Ein Vortrag der in der Regel vor Unternehmen 60 Minuten geht, muss in 4 Minuten verpackt werden. Dies ist besonders schwierig in 240 Sekunden seine Botschaft so mitreißend zu verpacken, dass die Zuschauer davon begeistert sind. Es handelt sich bei einem Slam um die Königsklasse im professionellen Speaking. Da nach 4 Minuten das Mikro einfach ausgeschaltet wird, brauchen die Teilnehmer Nerven aus Stahl, Energie und Fokus auf jedes einzelne Wort. Performance, Stimme, Haltung alles muss passen. Dafür trainieren die Teilnehmer bereits monatelang und besonders intensiv 3 Tage vor dem Speaker Slam mit dem Profiregisseur Frank Asmus, der zum Beispiel die Reden für Steve Jobs geschrieben hat.

Die Oberhausenerin Bärbel Göhler ist angetreten gegen 80 Speaker u.a. 11 Weltmeister mit ihrem Thema Kundenserviceoptimierung.. Sie konnte sich qualifizieren durch ihre über 16 jährige Erfahrung im Kundenservice – und Vertrieb.. Seit 2008 begleitet sie mittelständische Unternehmen als Kundenserviceexpertin.

Dieses erste Live-Event nach langer Zeit war besonders aufregend.

Die Anspannung war an diesem Abend besonders groß, da der Speaker Slam weltweit gestreamt wurde. Es war also nicht nur die Jury bestehend aus Experten von Fernsehsender und Radio anwesend, sondern auch Redneragenturen, die nach neuen Rednern suchen für ihre Firmenkunden und Unternehmer.

Die Themenwahl lag bei den Slammern selbst. Sie schreiben ihre Texte eigenständig und mussten sich entscheiden, ob sie auf allgemeine gesellschaftliche Themen oder konkrete Fälle eingehen. Die Herausforderung des Abends bestand darin, das Publikum und die fachkundige Jury genau dort abzuholen, wo sie sind, sie zu überzeugen und für das Thema zu begeistern – Die Redner waren 240 Sekunden dem Angstschweiß ausgesetzt, da jeder nur 4 Minuten Zeit hatte für den Vortrag.

Bärbel Göhler nahm zum ersten Mal an einem Speaker Slam teil. Ihr Anliegen war es dem Publikum und der Jury aufzuzeigen das Kundenservice keine Abteilung ist sondern das gesamte Unternehmen. Im Service laufen alle Bereiche des Unternehmens zusammen – die Mitarbeiter verfügen nicht nur über Produktkenntnisse, sondern sind auch in Bereichen der Abrechnungen, Kontoführungen, Lieferungen und Reklamationen zuständig. Diese Fülle von Informationen, die hier gewonnen werden, sind eine Inspiration fürs gesamte Unternehmen und bieten vielfältige Innovationschancen. Ein guter Kundenservice ist der beste Kundenmagnet. Einer Studie zu Folge sind 80% der Unternehmen der Meinung sie bieten einen guten Service jedoch stimmen nur 8% der Kunden dem zu. Häufig reichen schon Kleinigkeiten aus, um sich vom Wettbewerber abzugrenzen. Eine automatisierte Eingangsbestätigung auf Mailanfragen. Schnelle Antwortzeiten – innerhalb von 24 Stunden und vieles mehr. Ihre Leidenschaft und Begeisterung für erfolgreichen Kundenservice zog Jury und Publikum in den Bann. Schnelle Antwortzeiten bei schriftlichen Anfragen, Kundenmehrwert bieten und Kundenerwartungen übertreffen waren Punkte mit denen sie faszinierte.

Der Award hat bereits seinen besonderen Platz in der Wohnung gefunden, denn vor 5 Jahren war sie zum ersten Mal als Zuschauerin auf dem Speaker Slam im Hilton Hotel München und hätte sich nicht vorgestellt, dass sie einmal selber den Award in den Händen halten würde.

Portrait

Glückliche Kunden durch hervorragenden Kundenservice.

Kundenservice Optimierung, Aufbau, Coaching.

<https://www.openpr.de/news/1217861/Kundenservice-ueberzeugt.html>