

Leistungen klar erkennbar darstellen

Vierter und letzter Teil der ÖGZ-Marken-Serie von Markenprofi Sabine Lehner – Entwicklungsschritte und Umsetzung

FOLGE 4 D I E N S T L E I S T E R A L S M A R K E

4 Der Unterschied der Markenentwicklung zwischen klassischem Bereich und Tourismusbranche ist im Grunde sehr gering. Was allerdings notwendig ist, ist mehr Sensibilität und mehr Transparenz in der Darstellung der Leistungen.

Klares Profil als Basis

Einerseits heißt das, die Kompetenz des Unternehmens und der angebotenen Leistungen insgesamt klar erkennbar darzustellen. Andererseits müssen die Erbringer der Leistung, Ihre Mitarbeiter, bestens darauf vorbereitet und eingestellt sein.

Der erste Schritt heißt also, das Unternehmen klar zu profilieren. Die Fragen, wer sind wir, was bieten wir, wie sind wir, mögen banal klingen, die Finesse liegt aber im Detail. Nur wer diese Fragen eindeutig beantworten kann und auch die Unterscheidungsmerkmale zum Wettbewerb kennt, ist auf Er-

folgskurs. Schritt zwei ist nicht minder schwierig, heißt es doch zu bewerkstelligen, dass diese Fragen auch von den Mitarbeitern gleich gut und überzeugend beantwortet werden können. Dies möglich zu machen erfordert eine entsprechende Organisationskultur, ein offenes, transparentes Arbeitsklima, klar definierte Rahmenbedingungen, aber auch Freiraum für Mitarbeiter, den sie einerseits nutzen können, der von ihnen aber auch verantwortungsbewusstes Handeln erfordert und sie gewissermaßen verpflichtet.

Bedeutung des Mitarbeiters

Die Frage, wie das bewerkstelligt werden kann, ist einfach beantwortet: Achten Sie darauf, dass Ihre Unternehmenswerte mit denen Ihrer Mitarbeiter übereinstimmen. Dabei gilt: Wenn Sie es schaffen, ein stimmiges Grundsystem aufzubauen, das von den bereits Anwe-

senden mit getragen und gelebt wird, können neue Mitarbeiter, wie auch immer diese gestrickt sind, rasch auf diese Unternehmenslinie „eingestimmt“ werden. Im Grunde gilt also, je mehr Übereinstimmung zwischen Unternehmensprofil und Mitarbeiterprofil, desto wirkungsvoller können die Leistungen nach außen gelebt und umgesetzt werden. Was ist für Mitarbeiter wichtig, um begeistert die erforderliche Leistung zu erbringen? Diese Frage stellt sich nicht nur, aber ganz entscheidend und sehr speziell in der Dienstleistung, weil hier der Mensch der direkte, unmittelbare Link zum Kunden ist. Einfach formuliert, gibt es drei entscheidende Punkte. Der erste ist, dem Mitarbeiter klar zu machen, was seine Funktion im Unternehmen ist, welche Bedeutung er als Person und seine spezifische Leistung fürs Unternehmen und die Gäste hat. Ein weiterer, oft unter-



Wesentlicher Faktor für eine Marke: die Mitarbeiter

schätzter Punkt, ist die Anerkennung und Wertschätzung des Geleisteten.

Wenn gute und konstante Leistungen zwischendurch mit netten Worten honoriert und der Ton der Kritik bei Fehlleistungen annehmbar ist, können Mitarbeiter motiviert werden. Andernfalls erreicht man Frustration und Demotivation, die dem Unternehmen keine neuen, erfolgversprechenden Impulse bringen. Als drittes gilt es, die immer ausuferndere Kom-

plexität, die Informationsüberflutung gepaart mit Zeitknappheit zu reduzieren. Komplexität reduzieren, bedeutet aber nicht, den Mitarbeiter unmündig zu machen und ihn in einen starren, vordefinierten Raster zu setzen. Komplexität reduzieren bedeutet, grobe Filter einzusetzen, die das Unnötigste vom Mitarbeiter fern halten und exakte Rahmenbedingungen zu definieren, innerhalb derer frei gehandelt und agiert werden kann. So erreicht man eine Eigenmotivation und Eigeninitiative, ohne Gefahr zu laufen, dass die Ausrichtung des Unternehmens übergangen oder ad absurdum geführt wird. Fazit: Eine Marke entsteht nicht von selbst, sondern wird gezielt und strukturiert aufgebaut. Speziell in der Dienstleistung ist dazu die Einbeziehung der Mitarbeiter unabdingbar.

SABINE LEHNER

Kontakt: MARKENwerkstatt – Sabine Lehner, Salzburg, Tel. 0664/145 37 87, Internet: www.markenwerkstatt.com

Getränkewirtschaft online

Die Brau Union verbessert ihr pro gastro-Serviceangebot

Die Brau Union hat jetzt ihren Dienstleistungsgedanken mit dem Titel „progastro“ verstärkt. Unter dieser Marke werden exakt jene Dienstleistungen in den Mittelpunkt gestellt, die einerseits für den Gastronomen große Bedeutung haben und andererseits die Kernthemen des Serviceangebotes darstellen. Dazu zählt unter anderem das Online-Service www.serviceplus.at. Mit www.serviceplus.at wurde eine Internetplattform geschaffen, die besonders auf die Wünsche von Gastronomen eingerichtet ist und ständig den wachsenden Bedürfnissen angepasst wird. Und ab sofort erstrahlt [\[plus.at\]\(http://www.serviceplus.at\) in neuem frischen Design. Eine moderne Farbgebung und eine noch übersichtlichere Menüführung sollen dem Online-Service der Brau Union Österreich noch mehr Schwung und Dynamik geben.](http://www.service-</p>
</div>
<div data-bbox=)

Aber nicht nur das Erscheinungsbild wurde verändert. Auch die Benutzerführung wurde laut den Aussagen von Andrea Reiter/Brau Union verbessert und gleichzeitig mit noch mehr Komfort versehen.

Dank übersichtlicher Gestaltung hat man mit wenigen „Klicks“ den Überblick über seine Bezugsstatistik, ist immer aktuell über Neuprodukte und Gastronomieaktivitäten informiert und kann sogar seine Getränkekarte online erstellen. Ein umfangreicher Bilder-Downloadbereich, ein Marktplatz für Gastronomen und die Möglichkeit, das System mit der eigenen Warenwirtschaft zu verknüpfen, runden das Service ab. Und das Beste: Man kann zu jeder Tages- und Nachtzeit seine Getränkebestellung aufgeben.

Im Rahmen der Einführung des neuen Auftritts wird ein chiliGREEN Mobilitas-Laptop mit Wireless-LAN verlost. Das heißt: Kabellos ins Internet – im Keller, auf der Terrasse oder sogar in der Küche, um noch mehr von den neuen Vorteilen des Online-Service der Brau Union Österreich zu profitieren.

Nähere Infos gibt die Brau Union Österreich AG, Andrea Reiter, Tel.: 0732/6979-2850 oder unter www.serviceplus.at bzw. www.brauunion.at



„serviceplus“ verspricht ein Plus an Service



bestellservice


„Ich rufe Sie
pünktlich an ...

Einfaches Bestellen – individuell und schnell!

Als Kunde der Brau Union Österreich entscheiden Sie selbst, wie und wann Sie bestellen möchten. Ob per Telefon, Fax oder rund um die Uhr im Internet (www.serviceplus.at) nehmen wir Ihre Bestellung entgegen und bearbeiten diese prompt. Als besonderes Service rufen wir Sie auch zu einem vereinbarten Zeitpunkt an, das spart zusätzlich Zeit und Geld!

1 Bestellung – 1 Lieferung – 1 Rechnung

- Österreichs dichtestes Versorgungsnetz
- Immer in Ihrer Nähe
- Persönliche Betreuung
- Über 500 verschiedene Getränke aus einer Hand

... um Ihre N°1 zu sein.“