

---

## Themenblöcke Sabine Hübner

Ein Vortrag von Sabine Hübner ist kein Vortrag von der Stange. Sie bereitet die Inhalte gezielt vor und wählt Botschaften und Beispiele sorgfältig aus. Dabei kombiniert sie den „Blick über den Tellerrand“ mit Bezug auf die Branche, das Publikum und den Veranstaltungsanlass. Die Inhalte der Themenblöcke sind kombinierbar.

### WOW! beginnt mit Haltung. Immer.

#### Das Fundament: Haltung und Selbstverständnis

- Service ist das Business – nicht das Sahnehäubchen.
- Servicefreude beginnt bei der Haltung.
- Wenn die Service-Haltung stimmt, darf es Freiräume geben. Sogar: muss!
- Jeder Kontakt ist eine Chance für Markenerlebnis.
- Service sind alle – vom Azubi bis zum Vorstand.

Service beginnt innen. Wer Haltung zeigt, schafft Wirkung. WOW!-Erlebnisse entstehen, wenn Menschen spüren: Ich bin gemeint. Ich bin willkommen. Diese innere Haltung kann man nicht verordnen – aber man kann sie fördern, vorleben, kultivieren. Mit messbarem Ergebnis.

### Service-Kultur fängt an der Spitze an.

#### Die Verankerung: Führung und Kultur

- Service-Kultur beginnt mit Führung. Auf allen Ebenen.
- Service ist Strategie – denn Service-Champions dominieren den Markt.
- Day One-Mentalität: nie im Status quo verharren, das Kundenerlebnis kontinuierlich verbessern.
- Service optimieren heißt Wissen teilen und Mitarbeitende empoweren.
- Unternehmensfokus auf das, was für den Kunden zählt.

Servicekultur beginnt in der Führungsetage. Wer die Lieblingscompany seiner Kunden führen will, muss Service-Haltung selbst verkörpern: intern und extern. Über eine klare Kommunikation der Rollen, Erwartungen und der Bereitschaft, nicht jeden Fehler gleich zur Katastrophe zu erklären. Weil sich Kundenbedürfnisse immer schneller verändern, lebt exzellenter Service von kontinuierlicher Reflexion und dem Mut, Neues zu wagen.

## Digital vereinfachen. Menschlich berühren.

### Die Systeme: Digitalisierung und Zukunft

- Die digitale Welt verändert Kundenerwartung radikal.
- Nicht nur Prozesse digitalisieren – Kundenerlebnisse neu denken.
- Digitalisierung multipliziert die Chancen für echte Menschmomente®.
- Jeder Kontaktpunkt ist eine Chance, den Kunden in einen Fan zu verwandeln.
- Service ohne Umwege. Je klarer und einfacher, desto mehr WOW!

Keine App kann Begegnungen zwischen Menschen ersetzen. Aber sie kann sie entlasten: Wenn digitale Prozesse klar und klug sind, entsteht Raum für das Wesentliche. Menschmomente®! Der richtige Mix an der Schnittstelle macht den Unterschied – und entscheidet darüber, ob sich ein Kunde genervt abwendet. Oder zum Fan wird.

## Empathie schafft Resonanz. Eine stille Kraft im Business.

### Die Interaktion: Begegnung und Beziehung

- Empathie heißt: Kunden sehen, hören, verstehen.
- Empathie ermöglicht maximale Begegnungsqualität...
- ... und zieht Konflikten den Stecker
- Emotionale Nähe und professionelle Distanz gehören zusammen
- Kundennähe heißt: auch vulnerable Gruppen mitdenken.

Service ist Beziehung – sonst ist es keiner. Beziehungen leben von Empathie, Resonanz und feinem Gespür für Situationen. Also von Präsenz, nicht nur von Prozessen. Wer spürbar gern mit Menschen arbeitet, schöpft aus Kontaktpunkten Energie und Mehrwert. Beziehungsqualität ist kein Add-on – sie ist die Basis für Kundenloyalität, Mitarbeiterbindung und Weiterempfehlung. Kurz: für unternehmerischen Erfolg.

## Service macht den Unterschied.

### Die Strategie: Differenzierung und Marktvorteil

- Produkte sind austauschbar – Service nicht.
- Service ist der wirksamste Hebel für Umsatzwachstum.
- Differenzierung heißt: Preissensibilität runter, Wiederkaufquote rauf
- Wer Service strategisch denkt, spart Marketingkosten und gewinnt Marktanteile.
- Service-Champions bieten nicht mehr Service, sondern endlich genau das richtige

Die Fakten sind eindeutig: 73 % der Kundinnen und Kunden entscheiden heute nach der Experience, nicht nach der Feature-Liste. Wer Service konsequent als Experience umsetzt, kommt selbst ins Staunen: höhere Conversion, längere Kundenbeziehungen, höhere Zahlungsbereitschaft. Service ist eine Wachstumsstrategie!

## Vom Erlebnis zur WOW! Experience.

### Die Transformation: Produktivität und Freude

- Servicefreude macht Menschen im Unternehmen produktiver – und loyaler.
- Motivierte Teams liefern bessere Ergebnisse – messbar in NPS und Umsatz.
- Gelebte Menschmomente(c) sind das wertvollste Marketing.
- Transformation heißt: Aus Druck wird Energie.
- WOW! Experience rechnet sich: weniger Kosten pro Kontakt, mehr Ertrag pro Kunde.

Unternehmen, die Experience systematisch gestalten, steigern ihren Umsatz um bis zu 80 %. Der Grund: Mitarbeitende, die Freude empfinden, geben sie weiter – so wächst Kundenbegeisterung.

Diese Transformation bedeutet nicht „noch so ein Change-Projekt“. Sondern: Experience-Kultur übersetzt sich in Wertschöpfung. Messbar!

## Inspiration für Vortragstitel

Die Vortragstitel formulieren wir so, dass sie perfekt zu Ihrem Anlass passen. Beispiele:

- Service im digitalen Zeitalter. Digital oder persönlich? Warum ODER?!
- Service ist eine Haltung
- Die Macht der Empathie
- Service braucht Führung
- Der Kunde im Fokus
- Erlebniswelt Handel – Service, der analog und digital begeistert
- Vom Kunden zum Fan
- Service macht den Unterschied
- Königsdisziplin Kundenbegeisterung
- Empathy Revolution – Hospitality Skills in unserer digitalen Welt
- Service Excellence im Aftersales
- Superkraft Empathie – wer mitfühlt, gewinnt
- Qualität macht zukunftsfest
- Kunden erreichen – Mitarbeitende gewinnen