

Präsenzübung

Service

1.2. Von der Serviceleistung zur Servicekette



Dienstleistungen bestehen sehr häufig aus einem Bündel von Einzelleistungen, die – und das macht das Ganze noch komplizierter - z.T. sogar von unterschiedlichen Unternehmen erbracht werden. Das einprägsamste Beispiel ist der Tourismus. Dort reihen sich die unterschiedlichen Leistungen wie eine Kette aneinander. Aber der Kunde erwartet, wenn er z.B. eine Pauschalreise bucht, dass die unterschiedlichen Leistungen alle das gleiche gute Niveau aufweisen und alles reibungslos funktioniert. Die Qualität der Einzelglieder bestimmt dabei die Gesamtqualität. Und diese ist so stark wie das schwächste Kettenglied. Reißt es, wird die Qualität der gesamten Reise in Frage gestellt. Daher müssen alle Leistungsträger eng kooperieren und auch die Schnittstellen optimieren.

Servicekette Urlaubsreise

Vor der Reise	Reise	Nach der Reise
----------------------	--------------	-----------------------

Information/ Reservierung/ Buchung	Anreise	Information vor Ort	Verpflegung	Unterbringung	Transport vor Ort	Aktivitäten	Unterhaltung	Nachbetreuung
Reisebüro	Privatauto	Reiseveranstalter	Hotel	Hotel	Mietauto	Wandern	Shows	Newsletters
Internet	Bus	Hotel	Restaurants	Ferienwohnung	Bus	Schwimmen	Sprach-	Mailing
Direktveranstalter	Bahn Flugzeug	Touristen- information	Bars Kioske	Camping Schiff	Bahn Fahrrad Schiff Bergbahn	Fahrrad fahren Reiten Ausflüge Sport	Unterricht Animationen Sonnen Tanzen Theater	Telefon- Marketing Webseite Gratulationen

							Kino	

a) Leistungskette Tourismus

Ergänzen Sie die Liste. Stellen Sie die Leistungskette im Zusammenhang dar.

b) Schwachstellenanalyse

Was kann an den einzelnen Stellen schiefgehen?

Was muss dann geschehen?

Mit welchen Methoden kann man die Leistungskette optimieren?

Welche Rolle spielen dabei Gästebefragungen und das Beschwerdemanagement?

c) Leistungsketten beschreiben

Stellen Sie nach dem obigen Vorbild weitere Leistungsketten zusammen. Beschreiben Sie deren Stärken und mögliche Schwachstellen.

Beispiele:

- Flugreise
- Betreutes Wohnen/Pflegeheim
- Krankenhaus

- Seilbahnunternehmen

d) Grafische Darstellung einer Leistungskette

Stellen Sie eine Leistungskette grafisch dar.

e) Dienstleistungsnetzwerke

Mit dem weiter oben dargestellten Thema ist das der Dienstleistungsnetzwerke verbunden.

Auch dabei wird deutlich, dass die eindimensionale Wertschöpfungskette zugunsten von Netzwerken im Dienstleistungsbereich zurückgeht.

Angesichts der europäischen Einigung bekommt dies inzwischen internationale Geltung.

Beschreiben Sie, wie die unten stehenden Netzwerke vor Ort, national oder über Ländergrenzen hinweg funktionieren.

Beispiele:

- Netzwerk Versicherungen

- Netzwerk Telekommunikation

- Netzwerk Auto

- Netzwerk Gesundheit

- Netzwerk Finanzen

- Netzwerk Bildung

f) Soziale Netzwerke

Was versteht man heute unter sozialen Netzwerken?

Welche kennen Sie?

Welche Vor- und Nachteile haben sie?

Welche Dienste bieten sie an?

Neben den weltweit funktionierenden Netzen (Facebook, Twitter, MySpace) gibt es länderspezifische.

Suchen Sie einige, die in Ihrem Herkunftsland gern genutzt werden.

Welche sozialen Auswirkungen haben diese Netze?