

sabinehübner

EXPERTIN FÜR SERVICEKULTUR



SERVICE IN DER DNA

sabinehuebner.de



Von „Toll gemacht“ über „Kann mal vorkommen – sollte aber nicht“ bis „Gruselig“. Die Sabinemoticons informieren Sie kurz und bündig über die Qualität eines Service-Erlebnisses – in diesem Profil und auf meinem Service-Blog unter sabinehuebner.de/service-blog.



SERVICE

01

04

PROFIL

02

13

VORTRAG

03

18

BERATUNG

04

25

BÜCHER

05

31

KONTAKT

06

34

01

SERVICE



SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED

sabinehuebner.de

**HEUTE
SCHON
ÜBER
SERVICE
NACHGE-
DACHT**

SETZEN SIE AUF SERVICE

Es lohnt sich!

Der Kunde ist so informiert, so kritisch und so wählerisch wie noch nie zuvor. Produktqualität alleine reicht längst nicht mehr aus, um ihn zu begeistern. Auf einen spürbaren Nutzen, eine hohe Begegnungsqualität und emotionale Erlebnisse kommt es an. Stimmt die Leistung nicht, ist der Kunde ganz schnell weg.

Der Mensch sehnt sich nicht nach Massenware. Er sehnt sich nach Zuwendung und einem Service, der ihm das Leben leichter macht, ihm Arbeit abnimmt und Zeit und Nerven spart. Exzellente Unternehmen setzen darum auf Empathie, persönliche Kommunikation und einen Service, der sich permanent neu erfindet.

Überlegenheit am Markt erreichen Unternehmen nur mit einer Kultur, die Top-Service antreibt. Investitionen in eine konsequente Servicekultur versprechen einen hohen Return on Investment. Die Zahlen aus allen Branchen belegen: Es ist vielfach teurer, Neukunden zu gewinnen als bestehende Kunden zu halten.

Intelligenter und persönlicher Service ist ein mächtiges Differenzierungsmerkmal und sichert den dauerhaften Markterfolg. Er schafft die wichtige Verbindung zwischen Produkt und Kunde und macht einen echten Unterschied.

Servicekultur beginnt immer beim Mitarbeiter. Jeder Einzelne hat Einfluss darauf, wie wertvoll die Verbindung zu Ihren Kunden ist. Jeder!

Die Möglichkeiten, mit Ihrem Kunden real oder virtuell in Kontakt zu treten, sind vielfältig. Jeden

Tag, 24 Stunden lang, ist es möglich, ihn im Fokus zu haben. Auf allen „Erlebniskanälen“. Begegnen Sie ihm dort, wo er gerade ist. In seiner Sprache. Mit Empathie, Herz und Verstand. Er wird es honorieren.

IHR VORSPRUNG IM WETTBEWERB

Sabine Hübner

Sabine Hübner brennt für das Thema Service. Das sieht, hört und spürt man. Wer sie erlebt, versteht sofort: Diese Frau liebt, was sie tut. So sehr, dass es sich gar nicht nach Arbeit anfühlt. Liegt das vielleicht daran, dass ihr Servicequalität schon in die Wiege gelegt wurde? Sie wuchs in einem kleinen Familienhotel in Österreich auf und beobachtete schon von Kindesbeinen an, wie großartiger Service mit viel Herz in jeder Begegnung mit dem Gast gelebt wurde.

Als erfolgreiche Entrepreneurin unterstützt Sabine Hübner Unternehmen heute dabei, eine einzigartige Servicekultur zu etablieren. Sie analysiert Firmen aus aller Welt: Weshalb sind einzelne Unternehmen auffallend besser als andere? Mit welchen Services überzeugen sie ihre Kunden? Wie schaffen sie im digitalen Zeitalter innovative Service -WOWs?

Surpriservice® ist ihr Markenzeichen. Seit Jahren hat Sabine Hübner die Kundenbrille auf der Nase und spürt als Service-Trend-Scout die Kundenbedürfnisse von morgen auf. Sie beobachtet gesellschaftliche und wirtschaftliche Prozesse und überträgt diese auf die sich rasant wandelnden Serviceansprüche. Mobilisieren Sie Ihre Mitarbeiter und begeistern Sie Ihre Kunden mit ihr. Wer auf Sabine Hübner setzt, ist dem Wettbewerb rasch einen Schritt voraus.

KUNDEN- STIMMEN

GRANDIOSER BEITRAG

... dass wir die Händler so motivieren und anzünden konnten, ist auch Ihrem grandiosen Beitrag zu verdanken. Sie verstehen es wirklich exzellent, Menschen für sich zu gewinnen und für Service zu begeistern.

Bernhard Bauer

Volvo Car Germany GmbH

ENGAGIERT, FRISCH UND MOTIVIEREND

Ihr Vortrag „Service macht den Unterschied“ war ein ganz besonderes Erlebnis. In engagierter, frischer und motivierender Art und Weise ist es Ihnen gelungen, die Zuhörer in Ihren Bann zu ziehen.

Ernst-Martin Schaible

DER KREIS Systemverbund

MITREISSENDER VORTRAG

„Vielen Dank für Ihren mitreißenden Vortrag. Ihre motivierenden Worte haben uns den Weg für ein erfolgreiches Kick-off des Themas geebnet. Der Zuspruch unserer Partner ist überwältigend.“

Wolfgang Lumetzberger

Volvo Car Germany GmbH

NACHHALTIG BEEINDRUCKT

„Mit einer pffiffigen und humoristischen Einleitung haben Sie ganz schnell eine Verbindung zum Publikum aufgebaut. Ihre Präsentation, wie Sie die Inhalte transportiert haben und den Spannungsbogen bis zum Schluss aufrechterhalten haben, hat mich nachhaltig beeindruckt.“

Barbara Schulz

BMW Group Financial Services

KLARE BOTSCHAFTEN

„Service ist eine Haltung“ - mit Ihrer sympathischen, humorvollen Art und den klaren Botschaften haben Sie das gesamte Auditorium erreicht und begeistert, vom Sachbearbeiter bis zum TOP-Management. Ihr Vortrag war das Tüpfelchen auf dem „i“.

Erich Laux

AXA Konzern AG

SPRITZIG, WITZIG UND VOLLER KOMPETENZ

„Frau Hübner gehört zu den besten Referenten, die wir auf unseren Tagungen in den letzten Jahren erleben durften. Sie ist spritzig, witzig und voller Kompetenz. Ihr Vortrag war ein Erlebnis und hat viel Stoff gehabt, um neue Impulse für den Geschäftsalltag zu geben.“

Thierry Lidy

Opticland Nürnberg

UNTERHALTSAM UND LEHRREICH

„Ihr unterhaltsamer, aber auch sehr lehrreicher Beitrag zum Swiss Life Select Anlass war auch dank Ihnen ein Großerfolg.“

Bruno Pfister · CEO
Swiss Life

BODENHAFTUNG UND ESPRIT

„Ihre sehr professionelle Performance mit genügend Bodenhaftung und einer großen Portion erfrischenden Esprits war inspirierend für alle.“

Torben Schilling
ZEUS Unternehmensgruppe

VIEL SPASS

„Ich hoffe, Sie hatten genauso viel Spaß mit uns wie wir mit Ihnen. Ich habe selten so ein positives Feedback meiner Kunden auf einen Vortrag vernommen, wie dies nach Ihrem passiert ist.“

Martin Spengler
L'Oréal Professionnel Paris

GUTE PORTION HUMOR

„Mit unzähligen Beispielen und einer guten Portion Humor haben Sie uns alle daran erinnert, was erstklassigen Service ausmacht, der in der täglichen Routine leider zu oft vergessen geht.“

Roger Baumann
Phonak GmbH

ECHE WERTSCHÄTZUNG

„Vielen lieben Dank nochmals für die Inspiration und Begeisterung, die Sie mit Ihrem Vortrag auf unsere Mitarbeiter übertragen haben. Besonders die sonst eher beharrenden Kollegen haben sich sehr positiv geäußert und die Veranstaltungen als echte Wertschätzung empfunden.“

Mag. Nina Tamerl
Wüstenrot AG

EINDRUCKSVOLL UND LEICHT VERSTÄNDLICH

„Der Tag mit Ihnen war sensationell. Eindrucksvoll und leicht verständlich haben Sie dargestellt, worauf es bei Kundenbindung und Service ankommt und durch Ihre authentische Art das Zuhören zu einer wahren Freude gemacht.“

Harald Lais · Exekutivdirektor
BNI Deutschland-Österreich

THERAPEUTISCHE NADELSTICHE

„Nicht mit dem Holzhammer, sondern mit kleinen ‚therapeutischen‘ Nadelstichen haben Sie uns bei der D-A-CH Konferenz an Dinge erinnert, die wir im Alltag längst aus den Augen verloren haben.“

Dino di Carlo
Intermenue

Ob das mal gut geht?



MENSCHMOMENTE. GANZ OHNE INSTA.

Der Akku leer und keine Steckdose in der Lobby. Zum Glück haben sich Hotels auf den chronischen Datendurst der Geschäftsreisenden längst eingestellt: Strom gibt's zur Not immer an der Rezeption. Schweren Herzens reiche ich mein Smartphone über den Tresen – und begeben mich ohne Telefon in mein Kundengespräch. Gefühlte drei Minuten später sucht meine Hand nach dem Gerät. Nichts. „Ach ja – es ist ja beim Laden.“ Nach weiteren fünf Minuten: Griff ins Leere. Bewusst lasse ich mein Smartphone bis zum Mittag an der Rezeption liegen. ...

Den ganzen Blogartikel lesen Sie in meinem Blog „Serviceglück“
[sabinehuebner.de/service-blog/
digital-detox](https://sabinehuebner.de/service-blog/digital-detox)



KUNDEN

11

AUTOMOTIVE

- AMAG
- BMW Group
- Daimler
- Jaguar Land Rover
- Renault
- VOLVO Cars Germany
- u.v.m

BANKEN + VERSICHERUNGEN

- Allianz
- comdirect private finance
- Interhyp
- Mercedes Bank
- Zürcher Kantonalbank
- u.v.m

BAUWESEN

- Ardex Baustoff
- Baumit Bayosan
- Hörmann Türen & Tore
- Raab Karcher
- SOPRO
- u.v.m

DIENSTLEISTUNGEN

- Apple Österreich
- Die Schweizerische Post
- ECE Projektmanagement
- TÜV Süd
- WISAG Service-Holding
- u.v.m

ENERGIE

- EnBW
- E.ON
- Netze BW Osnabrück
- Pfalzwerke AG
- RWE
- Yello
- u.v.m

GESUNDHEITSWESEN

- DeguDent
- Dr. Bähler Dropa
- EGK-Gesundheitskasse
- Phonak
- Uniklinik Münster
- WALA
- u.v.m

HANDEL

- HöffnerMöbel
- Intersport
- Otto Group
- REWE
- Tchibo
- u.v.m

HANDWERK

- Carls Aue
- Meisterteam
- Schweizer Optikverband
- Viscom
- Visilab
- u.v.m

INDUSTRIE

- BSH Bosch und Siemens Hausgeräte
- Heidelberger Druckmaschinen
- Miele
- Schüco International
- u.v.m

IT + TELEKOM- MUNIKATION

- Apple Österreich
- Deutsche Telekom
- Damovo
- SAGE Software
- Swisscom
- u.v.m

LOGISTIK + TRANSPORT

- Deutsche Bahn
- Deutsche Lufthansa
- Flughafen München
- FRAPORT
- u.v.m

MODE + KOSMETIK

- BRAX
- H&M
- Hugo Boss
- L'Oréal
- Schwarzkopf Professional
- u.v.m



PHARMA + CHEMIE

- BASF
- Galenica
- Janssen Cilag
- Johnson & Johnson
- Roche Pharma
- u.v.m

TOURISMUS + HOTELLERIE

- DEHOGA
- Österreichisches Verkehrsbüro
- REWE Touristik
- Tourismusregionen Lech, Saalefelden-Leogang, Stubai
- TUI
- u.v.m

VERBÄNDE + ORGANISATIONEN

- Fachhochschule Salzburg
- HDE Hauptverband
Deutscher Einzelhandel
- Industriellenvereinigung
Tirol + Vorarlberg
- Universität Hohenheim
- Wirtschaftskammer Österreich
- u.v.m

VERLAGE + MEDIEN

- BURDA Verlag
- FOCUS - Das Nachrichtenmagazin
- Frankfurter Rundschau
- Süddeutsche Zeitung
- WAZ
- u.v.m

Diese Kundenliste ist ein Auszug.
Weitere Referenzen finden Sie auf:
www.sabinehuebner.de



**HALTUNG
DURCHDRINGT
ALLE UND ALLES**

KEYNOTE SPEAKERIN

*Für Kongresse, Tagungen,
Events, Kick-offs*

Wenn in den Chefetagen großer Konzerne und des Mittelstandes das Schlagwort „Serviceverbesserung“ fällt, steht ihr Name ganz oben auf jeder Liste der Spezialisten. Als Rednerin fasziniert Sabine Hübner auf großen und auf kleinen Bühnen. Sie rüttelt die Zuhörer mit ihrer sprühenden Leidenschaft für Service auf. Ihre Vorträge sind eine gekonnte Mischung aus einprägsamen Beispielen, hervorragender Fachexpertise und einem feinen Gespür für Unterhaltung. Mit frischen Ideen, Witz und Substanz macht sie Serviceaspekte erlebbar und begeistert die Menschen für einen veränderten Blickwinkel und eine neue, außergewöhnliche Servicekultur. Sie wurde mehrfach mit dem Conga-Award ausgezeichnet und zum „Top Speaker of 2012“ gekürt.

Sabine Hübner ist die „Service-Expertin Nr. 1“ (Pro 7).

INTERAKTIVE VORTRÄGE

*Das Format im kleinen,
exklusiven Kreis*

Manche Service-Themen sind in einer kleinen, exklusiven Runde am besten aufgehoben. Sabine Hübner lässt Nähe zu Gästen zu. Sie geht in die Diskussion und schafft authentische Situationen, geprägt von Expertise und Herzlichkeit. Sabine Hübner startet einen ergebnisorientierten Dialog mit Ihnen, und sie hat Antworten.



FACH- MODERATORIN/ EVENTSPEAKING

*Charmant und auf den
Punkt gebracht.*

Sie planen eine Veranstaltung zu Ihrer Unternehmenskultur oder Unternehmenswerten? Sabine Hübner führt mit fachlichem Know-how, wendigem Denken und charmant einnehmend durch Ihr Event. Sie analysiert blitzschnell und bringt Zusammenhänge auf den Punkt. Eine Begleitung und Fachmoderation der „Service-Expertin Nr. 1“ zieht den roten Faden durch Ihre Veranstaltung. Sie erreichen mit Sabine Hübner garantiert Ihr Ziel: Inspiration und Begeisterung während der Veranstaltung und signifikant mehr Motivation und Eigeninitiative nach der Veranstaltung.

BUCHAUTORIN & HOCHSCHUL- DOZENTIN

*Substanz für
Serviceinnovation und
Servicemanagement*

Service und Kommunikation liegen Sabine Hübner am Herzen. Darüber forscht sie, darüber spricht sie und darüber schreibt sie. Sie ist Hochschuldozentin für Servicemanagement und mehrfache Buchautorin. Renommierte Verlagshäuser veröffentlichen ihre Business-Bestseller und Fachpublikationen. Ihre Managementbücher liefern klare Thesen, wertvolle Anregungen und innovative Beispiele, die den Weg ebnen – hin zu einer exzellenten Servicekultur. Sie haben das Serviceverständnis vieler Menschen nachhaltig verändert.

MANAGEMENT- BERATERIN

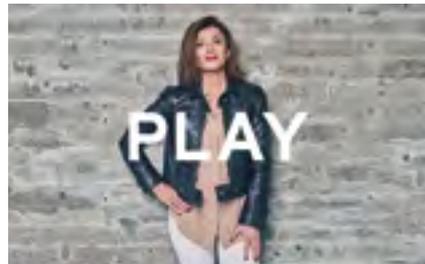
für Servicekultur

Sabine Hübner ist erfolgreiche Unternehmerin, Vordenkerin und Praktikerin durch und durch. Diesen reichen Erfahrungsschatz verbindet sie seit Jahren gekonnt mit ihrer Fachexpertise in der Beratung. Ihre Branchenvielfalt – B2B und B2C – ist einzigartig. Renommierte nationale und internationale Unternehmen vertrauen auf ihre Lösungsstrategien. Weil sie weiß, wovon sie spricht: Bei ihr trifft Klarheit auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Expertise. Ihre Impulse sind wegweisend für jede Service-Offensive. Ihre Beratung ist umsetzungsstark und ein Garant für mehr Erfolg.

UNTERNEHMERIN

forwardservice.de

Sabine Hübner ist die Gründerin von forward service.de – der Managementberatung für Kundenbegeisterung. Kundenbegeisterung ist eine Entscheidung. Forwardservice ist bei Ihnen, wenn Sie diese Entscheidung verwirklichen: Als Umsetzungsspezialist begleitet Sie forwardservice bei der Implementierung und Umsetzung von Veränderungsprozessen. Möchten Sie den besten Kundenservice in Ihrem Marktsegment etablieren? Wollen Sie sicherstellen, dass auf allen Unternehmensebenen zu jeder Zeit das optimale Qualitätsniveau herrscht? Forwardservice steht Ihnen dabei mit einem spezialisierten Team von Beratern vom Impuls über die Strategieentwicklung bis hin zur Umsetzung und Qualitätsmessung zur Seite. www.forwardservice.de



LIVE UND IN FARBE!

Sabine Hübner in Bewegung

sabinehuebner.de/service/videos

MEILENSTEINE

1989 – 1991

- Aufbau der Kundenbetreuungs- und Reklamationsabteilung als Qualitätsmanagerin eines internationalen Reiseveranstalters in München.

1991

- Gründung eines Service-Unternehmens zur Entwicklung und Umsetzung von Servicestrategien in Dienstleistungsbetrieben.

1994

- Konzeption und Umsetzung von Kundenbetreuungs- und Organisationsstrategien in einem Spezial-Druckunternehmen.
- Berufung zur Gesellschafterin

1996

- Expertin und Beraterin für den Bereich Servicequalität in einem Spezialisten-Netzwerk für strategische Unternehmensentwicklung.

2000

- Entwicklung von „surpriservice®“, einer mehrstufigen Methode zur Beratung von Unternehmen im Bereich Servicekultur und -innovation.
- Managementbuch „surpriservice®“
- Verleihung des Excellence-Award

2008

- Keynote-Speech beim „World Sales Forum“ in Santiago de Chile

2009

- Verleihung des „Conga Award“, Platz 1 in der Kategorie „Referenten“
- Buch „Service macht den Unterschied“

2010

- Verleihung des „Conga Award“, Top 10 in der Kategorie „Referenten“

2012

- Auszeichnung zum „Top-Speaker of the Year“

2013

- Managementbuch „Tue dem Kunden Gutes und rede darüber“

2013

- Gründung der Managementberatung RichtigRichtig
- Expert Member Vortragsredner.de

2014

- Managementbuch „Das beste Anderssein ist Bessersein“

2015

- Markteintritt des zukunftsweisenden Lernsystems welearning
- Top 100 Perfect-Speakers.eu
- Professionelle Rednerin 2015, Top-Speaker.com

2016

- Leitung Prototyp „Gastgeber der Zukunft“ der Deutschen Bahn
- Sachbuch „Das Leben. Ein bunter Hund“
- 15 Jahre Top 100 Excellence Speaker

2017

- Sachbuch „Serviceglück“
- Buch „30 Minuten Empathie“

2018

- Mitglied Expertenjury „TOP-Salon Award“
- Expertenjury „Future Hearing Award“

2019

- Top 10 Nominierung für den Red Fox Award
- Vom Magazin Erfolg in der Liste der 100 besten Trainer und Influencer geführt
- Buch „Menschmomente“

2020

- Buy-Out aller Geschäftsanteile von RichtigRichtig und Neupositionierung als forwardservice GmbH

2020-2022

- Buch „Superkraft Mensch“
- Buch „Be Water, my friend“
- Buch „Wissen. Macht. Spass.“
- Buch „Re-Invent“

Magic Moments. Gerne mehr davon!



ANALOG STATT DIGITAL: FÜNF GUTE GRÜNDE

„A Star is born“ – haben Sie den Film mit Lady Gaga und Bradley Cooper gesehen? Großartig. Für mich fast noch besser: mit einer Freundin am Kassenhäuschen warten, der Geruch von Popcorn, Cola und Kinossesseln, der Bauchladen-Eisverkäufer vor dem Film und der verkrümelte Saalteppich danach. Das alles ist viel mehr als ein Film. Es ist Freundschaft, es ist Ritual, es ist eine mehr als 100 Jahre alte Kulturgeschichte. Und es ist: analog. ...

Den ganzen Blogartikel
lesen Sie in meinem Blog „Serviceglück“
[sabinehuebner.de/service-blog/
analog-statt-digital-fuenf-gute-gruende](https://sabinehuebner.de/service-blog/analog-statt-digital-fuenf-gute-gruende)





**SERVICE IST KEIN
PROJEKT, SERVICE
IST EINE HALTUNG**

SERVICE IM DIGITALEN ZEITALTER

Digital oder persönlich? Warum oder?

- Digitale und persönliche Services: zwei, die perfekt zusammenpassen. Wie Sie das Herz des Kunden mit Mensch-Momenten und sein digitales Ich an der Schnittstelle erobern.
- Schneller, leichter, besser: Wie digitale Services Ihre Leistung noch wertvoller machen.
- Sprung in die Zukunft: Wünsche erfüllen, von denen Ihr Kunde noch nicht mal selbst gewusst hat, dass er sie haben könnte.
- Einfach besser: Wie sich Ihr Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung erfolgreich profiliert.

SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED

Wie Kunden glücklich und Unternehmen erfolgreich werden

- WOW! Zufrieden ist zu wenig. Herausragender Service als Schlüssel zur Marktführerschaft.
- High Performance auf Ihre Art: Was exzellenten Service ausmacht und worauf es bei Ihrer Serviceperformance ankommt.
- Mensch-Momente: Wie Service das Leben leichter, schöner und besser macht.
- Messbar besser: Erfolgsbeispiele, die Lust auf Service machen.



AUFFALLEND ANDERS. ÜBERRASCHEND BESSER.

Mit intelligenten Servicekonzepten Kunden überzeugen

- High Performance: Vom Service nach Zufall zu Spitzenleistung nach Plan.
- Servicehelden: Regeln brechen und radikal aus Kundensicht agieren.
- Magische Momente zaubern: Kundenkontaktpunkte intelligent gestalten und Qualität in jedem Moment spürbar machen.
- Spürbar wertvoll: Engpässe bedienen und Mehrwert erzeugen. Mit intelligenten Services Wertschöpfung schaffen.

SERVICEKULTUR BEDEUTET VORSPRUNG

*Weil Haltung nicht
kopierbar ist*

- Fokus Mitarbeiter: Nur was innen glänzt, kann außen funkeln.
- Mit Herz und Haltung: Wie Sie einen Spirit schaffen, der High Performance im Service befeuert, die besten Mitarbeiter anzieht und Ihr Unternehmen überlegen macht.
- Fokus Qualität: Wie Sie mit den richtigen Messkriterien Ihre Service-DNA erfolgreich steuern und Ihre Mitarbeiter für eine positive Fehlerkultur gewinnen.

SERVICEGLÜCK

*Mit magischen Momenten
mitten ins Kundenherz*

- So geht Serviceglück: Fleißige Dienstleistung reicht nicht – Kunden wollen Services, die ihr Leben wirklich einfacher, leichter und schöner machen.
- Überraschung! Unverhofft kommt leider viel zu selten. Warum perfekte Prozesse zwar ein hohes Tempo ermöglichen, aber dennoch nur die halbe Service-Wahrheit sind.
- Servicehelden: Mensch-Momente entfalten, Regeln brechen und Lösungen finden – warum Servicehelden flexible Spielregeln brauchen.

DIE MACHT DER EMPATHIE

Wer mitfühlt, gewinnt

- Der Weg ins Kundenherz: Die vier Stufen der Empathie und warum Empathie Begegnungen auf Augenhöhe schafft.
- Fokus: Von agiler Zerstreuung zu fokussierter Aufmerksamkeit. Verstehen, was andere bewegt.
- Mensch-Momente mit echter Empathie zu etwas Besonderem machen. Weil das WIE dem WAS erst seinen Wert gibt.
- Wunderwerkzeug Dialog: Warum ungeprüfte Vorannahmen die besten Serviceideen torpedieren und wie wir Kundenbedürfnissen sicher auf die Spur kommen und mit professioneller Distanz exzellente Lösungen finden.

SERVICEGLÜCK IN KPIS

*Servicequalität richtig messen
und wirksam managen*

- Sind wir, was wir messen?
Wie Sie das Richtige richtig messen, wo Kennzahlen helfen, und ab wann nur Servicehaltung zählt.
- Daten sind dumm:
Warum Zahlen nichts über Kontexte und langfristige Wirkung aussagen – und wie sie sich trotzdem nutzen lassen.
- Zielkonflikte minimieren:
Kunden glücklich machen oder Prozesse einhalten? Situativ führen in einem Spannungsfeld konkurrierender Ziele.
- Service wirksam managen:
KPIs sind Führungssache. Immer.



VIELFALT MIT FOKUS

*Servicekultur funktioniert überall.
Sabine Hübner kennt alle wichtigen Branchen und bietet
Antworten, die genau ins Schwarze treffen.*

HONORAR

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 aller Vorträge sind kombinierbar. Auf Wunsch können wir gerne einen individuellen Vortragstitel für Ihre Veranstaltung abstimmen. Alle Vorträge sind in deutscher und englischer Sprache buchbar.

*Impulsvortrag,
Roadshows und Vortragsreihen*

kalkulieren wir individuell und bieten gerne ein Projekthonorar an. Bitte sprechen Sie uns an.

Briefinggespräch

Für ein persönliches Briefing vor Ort – falls gewünscht – setzen wir 1.000,00 Euro an. Alle Angaben verstehen sich zuzüglich Spesen, Reisekosten und Mehrwertsteuer.

Reisekosten

Reise- und Hotelkosten werden nach Beleg, bei PKW-Anreise mit 0,85 Euro/km abgerechnet. Auf Wunsch vereinbaren wir eine Pauschale.



LEISTUNG

Das ist für Sie drin

- Projektabwicklung
- Ausführliches telefonisches Briefinggespräch
- Sichtung Ihrer Informationen und Unterlagen
- Konzeption, Ausarbeitung, Durchführung
- Motivierendes Postkartenset für alle Teilnehmer
- Auf Wunsch inspirierende Nachlese als PDF
- Follow-up Telefonat

ZIELGRUPPEN

Vom Azubi bis zur Führungskraft: Service, das sind alle!

Alle Branchen: B2B und B2C. Unternehmer, Führungskräfte, Freiberufler, Verbände... Und alle Mitarbeiter DER Unternehmen, die erkannt haben, dass Service die Markenbindung der Zukunft ist.



*Glücksmomente und Freudentaumel.
So schön kann Service sein.*



HALTUNG HEISST HANDELN, AUCH WENN KEINER GUCKT

Es gibt zwei Sorten Mitarbeiter. Die einen setzen sich nur dann leidenschaftlich für den Kunden ein, wenn der Chef guckt. Und nur dann. Die anderen setzen sich zu 100 Prozent für den Kunden ein, ganz gleich, ob einer guckt oder nicht. Immer. Wenn wir diese Beobachtung ein wenig abstrakter fassen, landen wir mitten im Fach Unternehmensethik. ...

Den ganzen Blogartikel
lesen Sie in meinem Blog „Serviceglück“
[sabinehuebner.de/service-blog/
haltung-heisst-handeln](https://sabinehuebner.de/service-blog/haltung-heisst-handeln)

TECHNIK

Damit alles perfekt klappt

- Leistungsstarker Beamer mit VGA- oder HDMI-Anschluss, geeignet für Apple.
- Leinwand
- Kleines Headset oder Ansteckmikrofon.
- PC-Audio-Verbindung vom Laptop zur Tonanlage zum Abspielen von Filmsequenzen.
- Bei kleiner Gruppengröße bitte als Alternative leistungsstarke PC-Lautsprecher vorsehen.
- Kleines Tischchen oder Pult auf der Bühne für Laptop und Unterlagen.
- Apple MacBook Air, Apple VGA- und HDMI-Adapter, Powerpoint-Präsentation 16:9 und Presenter bringt Sabine Hübner zur Veranstaltung mit.



SERVICE FÜR SIE

Um Ihnen die Vorbereitung zu erleichtern

Sie erhalten von uns eine Anmoderation, die Sie gerne einsetzen können – aber natürlich nicht müssen. Sie suchen noch ein besonderes Präsent für Ihre Gäste? Gerne signieren oder individualisieren wir die Bücher von Sabine Hübner mit Ihrer ganz persönlichen Botschaft.

A woman with short brown hair, wearing a bright red long-sleeved dress and high-heeled sandals, stands with her arms crossed against a rough, grey concrete wall. The image is partially obscured by a large red rectangular overlay at the bottom.

FOKUS SERVICE PERFORMANCE



SABINE HÜBNER

Für Service mit Herz und Haltung

Servicequalität und Digitalisierung sind heute die großen Weichensteller für erfolgreiche Unternehmen. Beide Themen. Hand in Hand. Kunden erwarten ein Höchstmaß an individueller Wunsch-erfüllung. Mit Big Data wird das möglich – erfolgreich aber nur dann, wenn auch ein Höchstmaß an Anstand im Umgang mit persönlichen Daten garantiert und im Unternehmen gelebt wird. Das braucht eine starke Haltung und eine gelebte Servicekultur! Servicekultur macht sympathisch. Und Servicekultur formt Kunden-Communities.

Service Performance anders denken

Kunden erwarten heute einen extrem schnellen und intelligenten Unternehmensdialog. Digitale Dialogsysteme machen auch das möglich – wirklich erfolgreich aber nur in Kombination mit der Möglichkeit, einen „echten“ Mitarbeiter zu kontaktieren. Einen empathischen Menschen, dem Serviceglück am Herzen liegt. Haltung macht den Unterschied. Und Empathie verbindet.

Service – digital oder persönlich?

Warum „oder“?

Und noch etwas erwarten Kunden: ein reibungsloses Zusammenspiel zwischen Organisation und

Mitarbeitern. Es interessiert den Kunden nicht, wie genau und warum welcher Serviceprozess wann abläuft. Er will nur, dass Service funktioniert. Schnell, geräuschlos, auf seine Wünsche zugeschnitten. Um das zu ermöglichen, brauchen Servicehelden ein genaues Zielbild – die Service-Strategie – und ein Höchstmaß an Freiraum für agiles Handeln. Dabei gilt: Agilität braucht Haltung. Auf Seite der Mitarbeiter genauso wie bei den Führungskräften.

Smarte Kunden – agile Organisation – echte Servicehelden

Nur mit der richtigen Haltung wird aus dem Dreiklang smarte Kunden – agile Organisation – echte Servicehelden schließlich eine tragfähige Servicekultur. Für den Kunden. Und für den langfristigen und nachhaltigen Erfolg des Unternehmens.

Sie wollen genau das? Sprechen Sie uns an. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Kunden zu verstehen, wir entwickeln mit Ihnen Ihre einzigartige Servicestrategie und trainieren Ihre Servicehelden.

Für mehr Kundenloyalität, mehr Mitarbeiterzufriedenheit und mehr wirtschaftlichen Erfolg.

BERATERIN

Smarte Servicekulturen entwerfen und entwickeln

Oft völlig unterschätzt: es ist Ihre Servicekultur, die im Markt den entscheidenden Unterschied macht. Je unverwechselbarer und einzigartiger, desto größer Ihr Wettbewerbsvorteil. Sabine Hübner unterstützt seit 20 Jahren Unternehmen beim Entwurf und bei der Entwicklung smarterer Servicekulturen. Basierend auf drei Säulen:

1. Unverwechselbare Services, perfekt abgestimmt auf die Kernwerte, Kernprodukte und Kernleistungen Ihres Unternehmens.
2. Auf Kundenbedürfnisse fokussierte Service-Prozesse.
3. Motivierte Mitarbeiter mit viel Empathie und so flexiblen Spielregeln, dass sie für Ihre Kunden zu Servicehelden werden.

WEGWEISERIN

Damit die Customer Journey sicher zu Umsatz führt

Jeder Kunde ist anders, jeder Kunde geht einen anderen Weg zu seinen Lieblingsprodukten und zum Serviceglück. Gut, wenn Sie ihm viele unterschiedliche Möglichkeiten öffnen, mit Ihnen in Kontakt zu treten. Und noch besser, wenn keiner dieser Wege ins Nirwana führt.

Sabine Hübner nimmt die Customer Journey in Ihrem Unternehmen unter die Lupe, klopft alle Wege auf Stolperstellen ab, optimiert Prozesse, schließt die Lücke zwischen analoger und digitaler Begegnungsqualität und sorgt schließlich dafür, dass jeder Kunde sein Ziel sicher findet: seinen Herzenswunsch in Ihrem Angebot. Interessiert? Anruf genügt!

PROTAGONISTIN

Das Gesicht für Ihre Service-Revolution

Projektskizzen, Pläne, Programme – wurde mit Papier jemals eine Revolution gewonnen? Wenn sich ein Konzern wie die Deutsche Bahn oder ein mittelständisches Maschinenbau-Unternehmen „Service-Revolution!“ auf die Fahnen schreibt, braucht es statt dürrer Worte ein lebendiges Gesicht für den Wandel. Einen Menschen, der mit Leib und Seele eine neue Service-Haltung antreibt. Der immer wieder Impulse gibt, wenn der Prozess herausfordernd wird. Der Mut macht, Ideen beisteuert, motiviert, nicht locker lässt. Sie kennen Jeanne D’Arc, Sie kennen Che Guevara? Sich mit diesen zu vergleichen, wäre vermessen. Doch das Prinzip liegt auf der Hand: Eine Revolution braucht ein Gesicht!

Wenn Sie eine glaubwürdige Protagonistin für Ihre Service-Revolution suchen, sind Sie bei Sabine Hübner richtig. Sie haben eher eine Evolution im Kopf? Dann ist das auch gut. Rufen Sie uns an.

SPARRINGS-PARTNERIN AUF AUGENHÖHE

Damit Ihre Service-Strategien gelingen

Jeder erfolgreiche Unternehmenslenker vertraut auf einen effektiven Sparringspartner. Jemanden, der sich im Thema auskennt. Der sich in der Branche auskennt. Der sich in ein Unternehmen hineindenken kann – und gleichzeitig professionellen Abstand bewahrt. Jemanden, der beim

Entwerfen neuer Service-Strategien unterstützt und genug von Umsetzung versteht, um allzu verückte Ideen gleich zu entlarven. Einen, der die entscheidenden Fragen stellt, Denkfehler findet und Klartext spricht.

Sie wünschen sich jemanden, der Ihrer Service-Strategie regelmäßig den Spiegel vorhält? Als Sparringspartnerin unterstützt Sabine Hübner die Entscheider nationaler und internationaler Unternehmen – von Facility Management bis Systemgastronomie. Interessiert an einem Katalysator für die erfolgreiche Entwicklung Ihrer Servicekultur? Rufen Sie an!

UMSETZERIN

Von der Meta-Ebene auf die Handlungsebene: Freiraum für Servicehelden

Seit Jahren legen Unternehmen ihren Fokus vor allem auf Serviceprozesse. Darauf, Servicequalität mit Kennzahlen und Checklisten zu managen. Daran ist erst einmal nichts auszusetzen. Nur lässt sich die Wirksamkeit von Service nicht alleine mit Zahlen abbilden. Zu engmaschig gestrickte Service-Prozesse vertreiben jede Herzlichkeit. Am Kundendialog vorbei programmierte Systeme rauben Nerven und Zeit. Mitarbeiter hadern mit Zielkonflikten: Den Prozess erfüllen oder den Kunden zufrieden stellen? Prozess und Freiraum sind kein Widerspruch. Prozess und Freiraum sind eine wichtige Ergänzung.

Sabine Hübner hilft Unternehmen, bestehende Prozesse auf den Prüfstand zu stellen und neue Spielräume für Mitarbeiter in einem „Freiraumkatalog“ zu definieren. Das Ergebnis: Weg von der einspurigen Landstraße hin zur sechsspurigen Autobahn. Was für die Points-of-Service großer Handelsketten und namhafter Versicherungsun-

ternehmen schon heute heißt: mehr Platz für Serviceheldentaten und glücklichere Kunden! Wer diesen Weg gehen will, braucht Mut. Haben Sie? Dann rufen Sie gerne an.

MEDIATORIN

Dickschiff trifft Startup? So gelingt der Dialog

Auf Anhieb funktioniert es fast nie: Ganz gleich, ob ein etablierter Konzern sich an einem Startup beteiligt, ein Startup komplett kauft oder selbst eines gründet, die Unternehmenskulturen sind kaum kompatibel – und damit auch nicht die Servicekulturen. Sabine Hübner motiviert beide Seiten, moderiert Gespräche und baut dort Brücken, wo Gräben schon unüberwindbar scheinen. So entsteht schließlich das, was niemand mehr für möglich hielt: echter Dialog. Und dann eine gemeinsame Haltung.

Sie haben Hipster auf Umsetzung zu fokussieren? Oder „alte Hasen“ für Neues zu beflügeln? Lassen Sie uns darüber sprechen.

EMPOWER-FRAU

Weil Servicekultur von innen heraus entsteht

IT-gestützte Serviceprogramme lassen sich ganz einfach updaten. 5.000 Mitarbeiter aber nicht – denn Service ist kein Projekt, Service ist eine Haltung. Eine Haltungsänderung braucht mehr als ein einziges Update, und mehrjährige Trainings durch externe Dienstleister sind eine riesige Investition. Eine Investition, die oft nur kurzfristig wirkt! Denn Servicekultur lebt von Selbstkompetenz. Interne Service-Coaches können eine neue

Unverhofft kommt leider viel zu selten.



SERVICE- MANAGEMENT: ACHTUNG, ZIEL- KONFLIKTE!

Krack! Wer gerade ein Kind zur Welt gebracht hat, dem bricht schon mal ein Zahn durch, wenn er auf einen italienischen Mandelkeks beißt. Genau das ist meiner Nachbarin passiert. Im ersten Chaos nach der Entbindung konnte niemand den durchgebrochenen Zahn behandeln – also ignorierte sie die Baustelle und wartete, bis ihr Söhnchen einigermaßen stabil in dieser Welt angekommen war. ...

Den ganzen Blogartikel
lesen Sie in meinem Blog „Serviceglück“
[sabinehuebner.de/service-blog/
servicemanagement-zielkonflikte](https://sabinehuebner.de/service-blog/servicemanagement-zielkonflikte)



Service-Haltung Schritt für Schritt von innen heraus verankern – eine sehr viel günstigere und nachhaltigere Alternative. Von uns in der Praxis erfolgreich erprobt bei mehr als 50 Unternehmen.

Sie wollen sich auf Ihre Mitarbeiter verlassen und wünschen sich ein maßgeschneidertes Programm? Sabine Hübner freut sich auf Ihren Anruf.

MENSCHEN- KENNERIN

Potenzialanalyse, Coaching und Teamentwicklung

Unverwechselbare Servicekulturen basieren auf ganz konkreten Wertvorstellungen. Sie entstehen nur dort, wo sie von Menschen gelebt werden, die diese Werte teilen. Deshalb ist es so wichtig zu wissen, was Menschen motiviert.

Sabine Hübner beherrscht als Reiss Motivation Profile® Master und Luxx Profile Master die Kunst, Menschen zu verstehen und (Führungs-)Teams so zu gestalten, dass diese in Sachen Service-Performance weit über sich hinaus wachsen. Beide Diagnoseinstrumente eignen sich für die Planung und Umsetzung unternehmerischer Veränderungsprozesse, für die tägliche Führungsarbeit und für die Mitarbeiterentwicklung. Die Instrumente messen zentrale Lebensmotive und liefern damit wertvolle Informationen, um Mitarbeiter dort einzusetzen, wo sie ihre Leistungsfähigkeit am besten entfalten können. Und mehr noch: Sie messen die Servicehaltung und die Veränderungsbereitschaft in einem gesamten Unternehmen und können Sie dabei unterstützen, genau die Stellschrauben zu drehen, die die größte Wirkung zeigen. Für mehr Mitarbeiterloyalität und somit auch für mehr Kundenloyalität.

Sabine Hübner entscheidet mit Ihnen gemeinsam, welches Tool sich für Ihre Situation eignet, ob Ihre Mitarbeiter das Profiling anonym durchlaufen sollen oder offen. Im persönlichen Dialog bespricht Sabine Hübner die Testergebnisse und setzt diese in Beziehung zu Ihrer Fragestellung. So ziehen Sie die richtigen Schlüsse für die konkrete Umsetzung in ihrer Praxis, etwa bei der

- Entwicklung Ihrer unverwechselbaren Servicekultur
- Optimierung von Service-Prozessen
- Umsetzung von Change im Bereich Service
- Entwicklung von Service-Teams
- aber auch auf individueller Ebene, beim Empowerment von Mitarbeitern
- und beim Coaching von Führungskräften.

PRAGMATIKERIN

Frischer Wind für eingeschlafene Service-Projekte

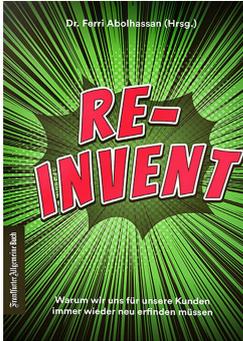
Es ist kein Geheimnis: die meisten Change-Projekte fahren an die Wand. Das gilt auch für viele „Serviceoffensiven“ – doch das ist noch lange kein Grund, gute und richtige Service-Initiativen aufzugeben. Sabine Hübner hat in kleinen und auch in sehr großen Projekten bewiesen, dass sie Vertreter verschiedener Ebenen auch bei bereits weit fortgeschrittenem Change-Frust wieder ins Boot holen kann.

Sie entwirrt Diskussionsfäden, findet Wege aus dem Irrgarten, bringt die Menschen auf den Weg zurück, richtet den Fokus wieder auf das gemeinsame Ziel, mobilisiert neue Umsetzungsenergie – und das, ohne dass es sich nach „noch mehr Arbeit“ anfühlt. Wie sie das macht? Probieren Sie es aus!



**WER KLUG DIENT,
DIENT IMMER
SICH SELBST**

BÜCHER UND MEDIEN



RE-INVENT

Warum wir uns für unsere Kunden immer wieder neu erfinden müssen

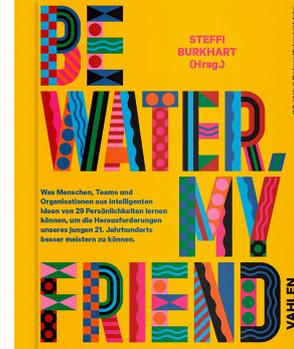
Frankfurter Allgemeine
Buch, Broschur
Euro 20,00



WISSEN MACHT. SPASS.

Die neue Fachlichkeit im Service.

Frankfurter Allgemeine
Buch, Broschur, Euro
18,00



BE WATER, MY FRIEND

Wie Menschen, Teams und Organisationen aus intelligenten Ideen von 20 Persönlichkeiten lernen können, um die Herausforderungen unseres jungen 21. Jahrhunderts besser meistern zu können.

Vahlen, Hardcover gebunden
Euro 39,80



SUPERKRAFT MENSCH

Warum der Mensch im Service den Unterschied macht

Frankfurter Allgemeine Buch,
Broschur, Euro 18,00



MENSCHMOMENTE

Das Tagebuch für besondere Begegnungen.

Eigenverlag, 2019
ISBN-13: 978-3-9821246-2-9
(Umschlag Rot)
Euro 19,80



SERVICEGLÜCK

Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz.

Campus Verlag, 2017
ISBN-13: 978-3593507101
Euro 34,95



30 MINUTEN - KUNDENSERVICE

Service in Unternehmen

Gabal Verlag, 2012
ISBN-13: 978-3-86936-406-3
Euro 8,90



TUE DEM KUNDEN GUTES UND REDE DARÜBER!

Mehr Erfolg mit der
richtigen Service-
kommunikation

Redline Verlag, 2016
ISBN-13: 978-3-86881-336-4
Euro 24,99



30 MINUTEN - EMPATHIE

Wie Empathie
funktioniert

Gabal Verlag, 2017
ISBN-13: 978-3-86936-814-6
Euro 8,90



DAS BESTE ANDERSSEIN IST BESSERSEIN

Wie Kunden-
begeisterung gelingt

Redline Verlag, 2016 ISBN-13:
978-3-86881-619-8 Euro
24,99



DAS LEBEN. EIN BUNTER HUND

Worauf es wirklich
ankommt

Murmann Verlag, 2016 ISBN-10
3-86774-473-4 ISBN-13
978-3-86774-473-7 Euro 24,90



SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED

Wie Kunden glücklich
und Unternehmen
erfolgreich werden

Redline Verlag, 2009 ISBN-13:
978-3-86881-044-8 Euro
24,90



**EMPATHIE
GEWINNT!**



Da geht noch mehr!



SERVICEGLÜCK IN KPIS

„Alles was man messen kann, lässt sich verbessern“, sagte Michael Dell. Verbesserungspotenziale gibt es immer und überall, das ist selbstredend. Unternehmen messen daher alles, was sie nur messen können. Oftmals messen sie zu viel und häufig auch das Falsche. Mein Appell: lieber weniger, aber dafür das Richtige messen. Kennzahlen und Kennzahlenvergleiche sind beliebt in Unternehmen. Schließlich gilt es, sich ein detailliertes Bild von Stärken und Schwächen zu machen und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Das gefühlte Wissen darüber reicht tatsächlich nicht aus. ...

Den ganzen Blogartikel
lesen Sie in meinem Blog „Serviceglück“
[sabinehuebner.de/service-blog/
serviceglueck-in-kpis](https://sabinehuebner.de/service-blog/serviceglueck-in-kpis)

EIN GESPRÄCH LOHNT SICH IMMER

Anfragen und Buchungen *Sabine Hübner*

Büro Düsseldorf
Jahnstrasse 35
40215 Düsseldorf

Barbara Schöffel
bs@sabinehuebner.de
Fon +49.211.52289976
Mobile +49.171.3633853

Persönlicher Kontakt zu *Sabine Hübner*

Mobil: +49.(0)172.939 86 75
sh@sabinehuebner.de



Lassen Sie uns in *Verbindung bleiben!*



twitter.com
/sabinehuebner



xing.com
/profile/Sabine_Huebner



linkedin.com
/in/sabinehuebner/de



facebook.com
/sabinehuebner.service



youtube.com
/user/SabineHuebner



sabinehuebner.de
/service/blog-abo

EXPERTIN FÜR SERVICEKULTUR



BRINGEN SIE DIE SERVICEWÜSTE ZUM BLÜHEN

sabinehuebner.de