

ServiceToday

Sonderausgabe Service Congress 2010



Pentax Europe GmbH gewinnt den Service-Management-Preis 2010

Es war ein spannender Wettbewerb mit guten Beiträgen: Die Cellls GmbH, ClickSoftware und die Pentax Europe GmbH buhlten um die Stimmen der Congressteilnehmer, um den begehrten Service-Management-Preis mit nach Hause zu nehmen. Mehr dazu in diesem Heft.

Ein Bild statt 1000 Worte, nicht 1000 Worte für ein Bild

Einen besonderen Akzent setzt der KVD traditionell mit dem letzten Vortrag des zweitägigen Congresses: Hier präsentiert ein Keypeaker ein servicenahes Thema mit einer gewissen Portion Witz, Humor und Ironie auf, ohne den ernsten Kern zu vergessen. In diesem Jahr referierte Prof. Dr. Rolf Hichert schwung- und humorvoll über Sinn und Unsinn von Powerpoint-Präsentationen. Er schreckte auch nicht davor zurück, aus seiner Sicht negative Beispiele von Firmen zu zeigen, deren Vertreter mit im Saal saßen. So mancher dürfte froh gewesen sein, angesichts der teils harschen Kritik des Fachmanns an üblichen Standardpräsentationen nicht direkt nach Prof. Hichert einen Vortrag im Auditorium halten zu müssen.

management ebenso relevant wie für viele andere Unternehmensbereiche: „Managementberichte professionell gestalten und erfolgreich präsentieren – trotz Powerpoint“. Mit dieser Aussage legte Prof. Hichert den Finger in eine Wunde vieler anwesender Manager auf dem Congress: Zur professionellen Steuerung ihres Service-Geschäfts benötigen sie Kennzahlen, bekommen diese aber nur in ermüdenden Foliensequenzen oder Tabellenblättern, die oft alles andere als professionell aufbereitet sind. „Berichte werden heute gar nicht mehr gelesen oder nicht verstanden“, sagte der Experte.

In seinem Vortrag präsentierte der Experte die sieben Etappen seines „SUCCESS“-Konzepts (siehe ausführlicher Bericht in der

„Wenn Sie sich Präsentationen einmal hinterfragend ansehen, werden Sie feststellen, dass Sie vieles von dem, was gezeigt wird, gar nicht verstehen“, lautete eine direkte Ansprache von Prof. Hichert an die Congresssteilnehmer.



Auch wenn Prof. Dr. Rolf Hichert, zu dem der Kontakt über dessen Kooperation des KVD-Förderkreismitgliedes Bissantz & Company zustande gekommen war, mit seinen Ausführungen viele Lacher auf seiner Seite hatte, sie hatten doch einen ernsten Hintergrund. Denn wer Service als Geschäft versteht, tut gut daran, das Servicegeschäft professionell zu steuern. Ein effizientes Servicecontrolling gehört dazu, damit Servicemanager ihre Kennzahlen kennen und ihre Berichte wirklich etwas berichten. Was dazu nötig ist, erklärte Prof. Dr. Rolf Hichert in seinem Vortrag auf sehr anschauliche Weise. Denn das Thema von Hichert ist für das Service-

Service Today 3/2010), die einem zeigen, was man tun kann, damit Berichte wieder etwas berichten und Information vor Dekoration kommt. In einer dieser Regeln, „UNIFY“, fordert er eine grundlegende Vereinheitlichung im Berichtswesen: Dieselben betriebswirtschaftlichen Sachverhalte sollen in allen Berichten auf dieselbe Weise dargestellt werden – ein Prinzip, das für Ingenieure, Architekten, Kartografen, Musiker und in vielen anderen Disziplinen längst unverzichtbar ist. Das Service-Management hat hier Nachholbedarf.

Die sachliche, ernsthafte und zurückhalten-



Gewohnt gestenreich stellte Prof. Hichert zunächst einschlägige Powerpoint-Beispiele vor, ehe er sein SUCCESS-Konzept anhand von echten Präsentationen anschaulich abarbeitete.

de Visualisierung von Geschäftszahlen ist von grundlegender Bedeutung. Seine Haltung zu Powerpoint & Co. macht Hichert in seinem Vortrag auf dem Congress unmissverständlich deutlich: „Die Kultur von Powerpoint hat dazu geführt, dass man sich nicht mehr unterhält. Ursprünglich sagt ein Bild mehr als 1000 Worte, für Powerpoint braucht man 1000 Worte, um ein Bild zu erklären.“ Bei Powerpoint verlaufe alles linear, Denken werde überflüssig. Vieles, was man präsentiert bekomme, würde man nur konsumieren, ohne es zu hinterfragen. „Wir haben uns daran gewöhnt, dass wir's nicht mehr verstehen“, sagte Prof. Hichert.

Insgesamt ging es Prof. Hichert gar nicht darum, Powerpoint schlecht zu reden, es ging ihm vielmehr um den effektiven Einsatz. Anhand einiger Beispiele ist es ihm

eindrucksvoll gelungen, zu zeigen, wie aus einer schlechten Präsentation eine gute Darstellung werden kann. In mehreren Etappen entfernte er unnötiges schmückendes Beiwerk, passte die Diagramme mit der entsprechenden Beschriftung und Bezeichnung an und präsentierte am Ende eine Grafik, die einfach und klar zeigt, was der Lesende über den jeweiligen Sachverhalt wissen muss. „Wichtig ist, dass man sich gewisse Regeln auferlegt und sich strikt daran hält“, erklärte Prof. Hichert. Er zeigte dies anhand verschiedener Geschäftsberichte, bei denen ganz klar auf die richtige Skalierung und die formale einheitliche Gestaltung geachtet wurde. Am Ende waren die Teilnehmer nicht nur bestens unterhalten, sondern auch umfangreich informiert, so dass bei der nächsten eigenen Präsentation nichts schief gehen kann – eigentlich.



Die Teilnehmer fühlten sich gut unterhalten – und erkannten sicher insgeheim einige von Hichert genannte Powerpoint-Sünden aus eigener Erfahrung wieder.

INFO:

Michael Braun, Text & Fotos
redaktion@kvd.de