

Service

Es einfach anpacken und tun

Das war der Start der ServiceAcademy...

Gegründet von Luxemburger Unternehmen, die sich einem Ziel verpflichtet fühlen: Service ernst zu nehmen, ihn zu fördern und in das Zentrum ihrer Unternehmenspolitik zu stellen. Ausgangspunkt die Frage: was ist denn Service wirklich? Wo fängt er an? Und so entstand in intensiven Arbeitsrunden das Vier-Säulen-Modell.

Die Reihenfolge hierbei ist nicht zufällig gewählt. Denn eines war sehr schnell Konsens: Dienstleistung ist Einstellung! Sie fängt beim Menschen an, im emotionalen Bereich und im Inneren des Unternehmens. Denn – stimmt der Kern nicht, bleibt die Marke Illusion! Oder – fühlt sich jeder im Unternehmen wohl, wirkt sich das sofort positiv auf die Qualität der Arbeit aus. Für die Gründer waren dabei vor allem auch folgende Elemente sehr wichtig.

- Wohlgefühl vermitteln
- Respekt zollen
- Fachkompetenz bieten
- Professionell handeln

geben als klares Versprechen auf die Zukunft, die Dienstleistung in den Mittelpunkt seines Tuns zu stellen und beständig an Verbesserungen zu arbeiten.

Mittlerweile zählt die a.s.b.l 36 Mitglieder, Unternehmen also, für die die Dienstleistung das Unterscheidungskriterium ist, sich von anderen abzuheben.

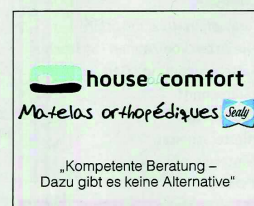
ServicePlus?: Aus der Praxis für die Praxis, und damit für die Anwendung im Unternehmensalltag geschaffen, das war das Ziel und ist heute gelebter „Quotidian“ bei den Mitgliedern. Sechs Mal im Jahr können sich die Mitglieder treffen, auf einer Themenplattform für Austausch i.S. Service, neue Ideen, Fachimpulse, Politisches ... Eben, was den Unternehmer bewegt.

Der Ansatz sollte sein: einfach, pragmatisch, praxisnah, sofort um- und einsetzbar. Und als Kernpunkt: von Beginn an ALLE Mitarbeiter des Unternehmens mit einbeziehen! Wichtig auch: zugänglich und anwendbar in allen Betrieben des Luxemburger Markts, unabhängig von ihrer Größe und Aktivität.

Ein Alleinstellungsmerkmal unserer Bewegung ist die Vergabe des Labels.

Denn, es wird bereits zu Beginn der Mitgliedschaft an das Unternehmen ver-

Spricht Sie das an? Dann machen Sie mit! Melden Sie sich doch gleich bei: info@serviceacademy.lu





Academy

Arrêtons d'en parler et mettons-nous au travail!

C'est ainsi qu'est née la ServiceAcademy...

Cette association a été constituée par des entrepreneurs luxembourgeois qui poursuivent un même objectif: donner du contenu à la notion de service, le promouvoir et l'intégrer dans leur philosophie managériale. Les premières questions qui se sont posées: Qu'entendons-nous réellement en parlant de service? Où commence le service? Après plusieurs réunions de travail, les entrepreneurs ont développé le modèle des quatre piliers.

- Créer une ambiance de bien-être
- Manifester du respect
- Offrir de la compétence
- Agir de façon professionnelle

mettra ce plaisir dans ses relations avec la clientèle.

L'ordre de présentation des quatre piliers n'est pas aléatoire, puisque les membres étaient unanimement d'accord que le service est une attitude directement dépendante du bien-être de l'individu et en premier lieu tournée vers la satisfaction du collaborateur. Si le collaborateur est passionné par son travail, la qualité de son travail augmente et il trans-

mettra ce plaisir dans ses relations avec la clientèle. Pour les membres fondateurs, il fallait que la démarche ne soit non seulement simple, pragmatique, pratique et directement applicable, mais qu'elle soit également participative et globale, dans le sens que tous les collaborateurs de l'entreprise doivent être impliqués dès le début. Cette philosophie doit pouvoir s'appliquer à toutes les entreprises, indépendamment de

leur taille ou du secteur économique.

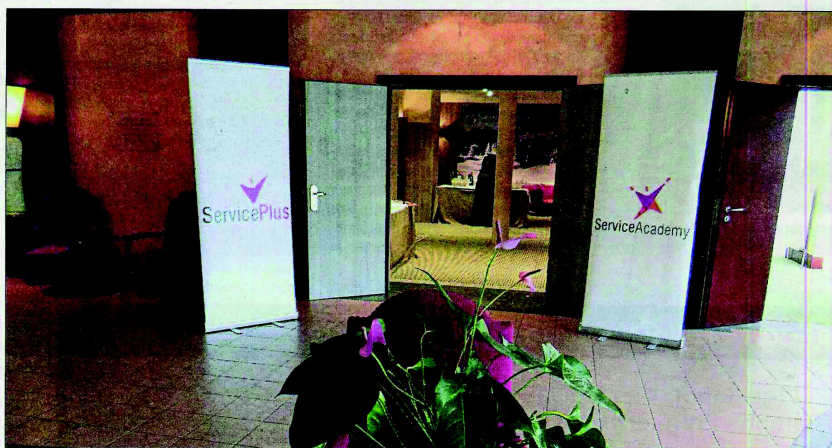
Une caractéristique importante du mouvement réside dans l'octroi du label.

Dès que l'entreprise devient membre de l'association. Le label constitue un engagement indélébile et publique en faveur d'une amélioration continue de la qualité du service.

Actuellement, l'association sans but lucratif compte 36 membres qui, en matière de qualité de service, souhaitent se différencier d'autres entrepreneurs.

ServicePlus est une initiative développée pour le marché luxembourgeois par des entreprises luxembourgeoises. Dans l'esprit d'une interactivité, les membres se donnent rendez-vous six fois par an pour s'échanger, partager leurs expériences et/ou développer de nouvelles idées.

Si vous êtes intéressé(e), adressez-nous un mail à info@serviceacademy.lu.



LIBO
LIBRAIRIE. PAPETERIE

reka
print+
L'imprimerie plus le digital interactif
« L'art du service chez Reka, c'est plus qu'une simple impression. »

**Maroquinerie
du Passage**

ROBBESSCHEIER
the living museum
Ein Service „Back to the roots“
Un service «pleinement nature»

Mercure
HOTELS

SCHÄFER SHOP

„Ihr Anliegen ist uns wichtig.
Deshalb ist unsere erste Frage:
Was können wir für SIE tun?“

OCC
office de courtage en assurances
... proposer des conseils neutres
et indépendants, une disponibilité,
et une réactivité ...

SMARTYS
Smartify Your Solutions

**PETRO
CENTER**
energy experts

SNCT
SOCIÉTÉ NATIONALE DE
CONTRÔLE TECHNIQUE
Partenaire de votre sécurité
« être à l'écoute de nos clients
et de nos collaborateurs »

PILSA
Prévention Incendie Luxembourg
Société Anonyme
« Nous sommes satisfaits
que lorsque nos clients le sont »

STOLL
SAFETY
« ... fait à l'autre ce que tu aimerais
qu'on te fasse, et ne fait pas
à l'autre ce que tu n'aimerais
qu'on te fasse ... »

IF
PAYROLL & HR
ISO 9001:2008 CERTIFIED

interaudit
Cabinet de révision agréé

LAVAUX

Q
CO.NSULTING

**UNSEN
GARY
SAYS**