



## **PROTOKOLL**

### **MCS Clubabend Service is Excellence!**

**Vortragender:**

**Carsten K. Rath**

#### **„Service is Excellence“**

**Protokoll des Clubabends** des MCS am Dienstag, 27. Jänner 2015

Beginn: 19:12 Uhr

Ende: ca. 21:00 Uhr

#### **Tagesordnung:**

1. 18:30 Uhr Eintreffen der Mitglieder
2. 19:12 Uhr Begrüßung der Mitglieder
3. 19:15 Uhr Service is Excellence  
Carsten K. Rath, Speaker und Autor
4. 20:10 Uhr ‚get-together‘ bei Buffet

### **TOP 1: Eintreffen der Mitglieder**

Die Mitglieder treffen zwischen 18:00 und 19:00 Uhr ein.

### **TOP 2: 19:12 Uhr Begrüßung der Mitglieder**

Frau Präsidentin Magistra Sonja Henhapl-Röhrich begrüßt alle Anwesenden und stellt Carsten Rath vor. Er begann seine berufliche Laufbahn als Kellner und arbeitete sich zum CEO von zahlreichen und renommierten Hotels hoch.

### **TOP 3: 19:15 Uhr Beginn des Vortrages „Service is Excellence“ durch Carsten Rath**

Carsten Rath beginnt seinen Vortrag mit einer Geschichte aus seiner Jugend und geht gleich auf die Bedeutung von Service ein. Dabei betont er die Wichtigkeit vom höflichen und herzlichen Umgang mit Kunden aller Art.

Er zeigt auf, dass man sich durch exzellenten Service besser von der Konkurrenz abheben kann, als durch rein preispolitische Maßnahmen. Dabei führt er als Beispiel die Möbelbranche auf, in welcher sich durch Preiskämpfe immer geringere Deckungsbeiträge entwickelten. Anschließend erklärt er, dass man durch Kopieren der Konkurrenz nie ein Alleinstellungsmerkmal bekommen wird, sondern nur durch „anders-sein“. Daraufhin präsentiert er IKEA bei der Einführung in Deutschland. IKEA differenzierte sich durch zusätzlichen Service wie professionelle Kinderbetreuung und andere Dienste, welche dem Kunden das Einkaufen erleichtern sollten.

Carsten Rath legt viel Wert auf Prozessmanagement und erklärt daher, dass exzellenter Service das Resultat von gut verketteten Prozessen ist.

Zum Schluss zählt er die für ihn sogenannten „Drei Golden Standards“ auf:

- Herzliche & persönliche Begrüßung des Kunden
- Anbieten einer kleinen Aufmerksamkeit wie beispielsweise Süßes für Kinder

- Persönliches Verabschieden

Der Vortrag endet gegen 20:05, jedoch wurden dem Vortragenden viele Fragen gestellt, speziell von Mitgliedern aus der Service- und Tourismusbranche.

#### **TOP 4: 20:15 Uhr**

Ausklang: ‚get-together‘ bei Buffet