

## Die Abteilung Kundendienst stellt sich vor

In der Serie «Aus den Abteilungen» stellen wir pro Ausgabe eine Abteilung der Lauber IWISA vor. Abteilungsleiter Guido Bumann gibt uns Einblick in den Kundendienst.

### Guido Bumann, gibt es so etwas wie «die goldene Regel» des Kundendienstes?

Wir sagen immer, es gibt zwei Schlüsselmerkmale: Der erste Eindruck, der zählt und der letzte Eindruck, der bleibt.

### Wie ist deine Abteilung organisiert?

Unser Kundendienst hat seinen Hauptsitz in Visp, von wo aus wir die eingehenden Anfragen koordinieren und an die Monteure weiterleiten. Dank unseren Aussenstandorten in Zermatt, Saas-Fee und Leukerbad können wir mit unserem Kundendienst das gesamte Oberwallis abdecken und überall schnell vor Ort sein. Die Aussenstandorte sind der Abteilung Kundendienst zugeordnet, führen aber in ihrer Region auch eigene Projekte. Insgesamt besteht die Abteilung aus 22 Mitarbeitenden und einem Lernenden.

### Was sind eure Hauptaufgaben?

Wir sind an sieben Tage pro Woche und während 24 Stunden pro Tag im Einsatz. Unser Ziel ist es, den Kundinnen und Kunden jederzeit einen schnellen und qualitativ hochstehenden Service zu bieten. Dies bedingt eine gute Organisation innerhalb der Abteilung sowie ein starkes Team.

### Was zeichnet euch als Team aus?

Wir sind flexibel und auch an Randzeiten für unsere Kunden im Einsatz. Weiter sind Hilfsbereitschaft und ein guter Umgang mit Menschen wichtige Eigenschaften die uns auszeichnen. Das Ziel ist immer ein glücklicher Kunde.

### Was ist ein glücklicher Kunde?

Wenn ein Kunde uns weiterempfiehlt und sich wieder bei uns meldet, sind das sicherlich



Gehören auch zur Abteilung Kundendienst: Die drei Aussenstandorte von Lauber IWISA. Hier das Team vom Standort in Zermatt. Auf dem Foto fehlt Bruno Truffer.

gute Zeichen. Grundsätzlich wollen wir unsere Kunden positiv überraschen und versuchen immer mehr zu bieten, als erwartet wird.

### Was sind deiner Erfahrung nach typische Fehler eines Kundendienstes?

Wenn die Monteure vergessen, ihre Überzugsschuhe anzuziehen, sobald sie eine Wohnung betreten (lacht). Der persönliche Kontakt zum Kunden ist von grosser Bedeutung und muss gepflegt werden. Ich denke gerade in Zeiten von digitalem Wandel wird er immer wichtiger.

### Inwiefern verändert der digitale Wandel den Kundendienst?

Mit den neuen Technologien verändert sich auch der Kundendienst. Beispielsweise können mittels Fernwartungstools sämtliche Informationen des Kunden gebündelt werden. Solche Tools erkennen Schäden direkt und schicken bei Bedarf einen Servicemonteur los. Dadurch sind wir noch näher an unseren Kunden dran und können schnell reagieren. Weiter werden die Rapporte in Zukunft digital erstellt. Damit werden wir effizienter.



Guido Bumann leitet seit April dieses Jahres die Abteilung Kundendienst.

Guido Bumann ist gelernter Spengler- und Sanitärinstallateur und hat sich anschliessend zum Sanitärmeister weitergebildet. Bei der Lauber IWISA arbeitet er seit mehr als drei Jahren. Die Leitung übernahm er im April dieses Jahres.