



Serviceexpertin Nr. 1 in Deutschland

Sabine Hübner ist Deutschlands Service-Expertin Nummer 1. Seit mehr als zwei Jahrzehnten beschäftigt sie sich mit der Frage, wie Unternehmen Servicequalität nachhaltig entwickeln und Kundenorientierung als festen Bestandteil ihrer Unternehmenskultur verankern können.

Nach ihrem Studium der französischen und spanischen Sprache in Wien begann Sabine Hübner ihre berufliche Laufbahn in der Kundenbetreuung internationaler Reiseunternehmen in Salzburg und München. Dort sammelte sie erste Erfahrungen in der Optimierung von Serviceprozessen und kundenorientierten Abläufen. 1991 gründete sie ihr erstes Unternehmen mit dem Schwerpunkt Servicestrategien. Es folgten Tätigkeiten in der Druck- und Beratungsbranche, unter anderem als Gesellschafterin, Prokuristin und Partnerin. In diesen Funktionen entwickelte sie Konzepte zur Kundenbindung, Servicequalität und Umsatzentwicklung.

Mit surpriservice® entwickelte sie einen Beratungsansatz für Servicequalität und Kundenorientierung, den sie in zahlreichen Unternehmen einsetzte. Gemeinsam mit Carsten K. Rath gründete sie 2013 die Managementberatung RichtigRichtig.com mit den Schwerpunkten Leadership und Excellence. Heute führt sie das Unternehmen forwardservice. Dort begleitet sie Unternehmen bei der Weiterentwicklung ihrer Servicekultur und beschäftigt sich mit allen Stationen der Customer Journey ebenso wie mit der Zusammenarbeit innerhalb von Teams und der Rolle von Führungskräften.

Neben ihrer Beratungstätigkeit ist Sabine Hübner Autorin mehrerer Fachbücher sowie Kolumnistin und Interviewpartnerin zu den Themen Servicequalität und Kundenorientierung. Für ihre Arbeit wurde sie mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Excellence Award. Das Magazin Focus zählte sie zu den „Erfolgsmachern Deutschlands“.

In ihren Vorträgen verbindet Sabine Hübner ihre langjährige Beratungserfahrung mit Beispielen aus der Unternehmenspraxis. Sie zeigt, wie sich Servicequalität, Führung und Unternehmenskultur gegenseitig beeinflussen und welche Voraussetzungen notwendig sind, um Kundenorientierung dauerhaft im Unternehmen zu verankern. Dabei richtet sie den Blick auf die Rolle der Mitarbeitenden ebenso wie auf die Verantwortung von Führungskräften und die Erwartungen von Kunden.

Themen (Auswahl):

- Wow! beginnt mit Haltung. Immer
- Service-Kultur fängt an der Spitze an
- Digital vereinfachen. Menschlich berühren
- Empathie schafft Resonanz. Eine stille Kraft im Business

Veröffentlichungen (Auswahl):

- Das Leben. Ein bunter Hund. Worauf es wirklich ankommt, 2016
- Das beste Anderssein ist Bessersein, 2014
- Tue dem Kunden Gutes und rede darüber! Mehr Erfolg durch die richtige Service-Kommunikation, 2013
- Service macht den Unterschied: Wie Kunden glücklich und Unternehmen erfolgreich werden, 2009