



**Erfolgreicher im Kundenkontakt: Gemeinsames
Service-Verständnis - von der Vision zur Haltung**

**Impuls-Workshop
«Service-Kultur»**

Impuls-Workshop - Service-Kultur

Ziel und Nutzen.

Packen Sie die Wettbewerbschance und bringen Sie Ihr Team auf den nächsten Service-Level.

Starten Sie mit einem inspirierenden Impuls-Workshop und involvieren Sie Ihr Team in der Entwicklung der Servicekultur.

Ihr Verständnis.

- Ein professionelles, eingespieltes Team macht den Unterschied
- Service-Excellence ist ein kontinuierlicher Lernprozess.
- Das Verhalten (Haltung, Motivation, Begeisterung) der Mitarbeitenden ist Ihre Visitenkarte.
- Die Bedeutung des guten Kundenservices steigt in der digitalisierten Welt- dies belegen auch Studien.

Ihr Fokus.

1. Kundenzufriedenheit
2. Motivierte Mitarbeitende
3. Als Unternehmen innovativ und wettbewerbsfähig bleiben

Ziel und Nutzen. Wählen Sie Ihr Thema und starten Sie durch

- Ein gemeinsames Serviceverständnis im Team etablieren auf das Sie aufbauen können.
- Die offenen Feedback-Kultur und Vertrauen fördern.
- Die Führungs- und Servicekompetenz stärken.
- Die Servicequalität im Team messbarer machen.

QPM Service Excellence hat sich auf diese Themen spezialisiert mit Konzeption und Wirkung.

Inhalt.

Inhalt & Output

Im interaktiven & praxisorientierten Workshop wird anhand der Firmen-Werte das Bewusstsein des eigenen Serviceverhaltens und die Energie des positiven Teamspirits, der alles verändern kann, reflektiert und geschärft.

Output sind ein gemeinsames Verständnis der Handlungsfelder, Tipps und persönliche Erkenntnisse sowie ein priorisierter Massnahmenkatalog für die Umsetzung wirkungsvoller Gesten der Servicekultur.

Firmenkultur

Mitarbeitende prägen mit ihrem „Verhalten“ und ihren „Einstellungen“ die Kultur (Bsp. Eisberg-Modell)
(persönliche Werte/Bedürfnisse)

Einzigartige Firmen DNA

Was macht den **Unterschied**?
(Reflexion der eigenen Vision/Werte/Grundsätze)

Perspektivenwechsel

Was erwarten und erleben Kunden? (Service-Dreieck) -
Potentiale einer Servicekultur

Offener Dialog und Feedback-Kultur

Gemeinsam wachsen

Ziele/Wünsche/Herausforderungen/Stärken

Wo liegt Ihr Fokus? Lassen Sie uns über Ihre Anliegen sprechen.
Vereinbaren Sie gleich einen Besprechungstermin.

Set-up.

Set-up

Nutzen Sie den Workshop um z.B. auch teamübergreifend wirkungsvolle Impulse zu setzen, die Ihr Team weiterbringen.

Räumlichkeiten

- vor Ort bei Ihnen oder auf Wunsch extern

Optimale Gruppengröße

- bis zu 12 Personen pro Workshop

Methode

- praxisorientiert, interaktiv, moderiert

Vorbereitung

- Es wird empfohlen, die Erwartungen und Praxis-Beispiele bereits im Vorfeld z.B. in einem kurzen Online-Fragebogen von den Teilnehmenden zusammenzutragen.

Referenzen.

Was Kunden sagen.

«Die professionelle und sehr persönliche - auf unsere Firma abgestimmte Art und Weise - haben uns überzeugt und begeistert. Alle Mitarbeiter sind nach dem Workshop super positiv gewesen, hoch motiviert und inspiriert! Jetzt gilt es die gewonnenen Erkenntnisse im Team umzusetzen und mit Petra Rüegg wieder einen Follow-up Termin zu vereinbaren, damit der Prozess weiter geht! Danke!»

Ewa Ming, Geschäftsführerin
Celebrationpoint AG

Klären Sie unverbindlich Ihre Fragen. Hier können Sie bequem Ihren Besprechungstermin buchen.



Kontakt.

Petra Rüegg

Macht Mut zum Perspektivenwechsel und weiss, wie sie in und für Unternehmen als Kommunikationsprofi, Querdenkerin, Projektmanagerin und Sparringpartnerin dem Thema „**Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit in der digitalen Welt**“ mehr Sichtbarkeit und Gehör verschafft.

Als **Expertin für Innovations- und Servicekultur** mit ausgewiesenen Fach- und Führungskompetenzen sowie langjähriger Berufserfahrung berät sie Organisationen und unterrichtet u.a. als Dozentin an der HSLU, ZHAW sowie der ABB Technikerschule. Sie veröffentlicht zudem regelmässig Fachbeiträge.

Kontakt für Buchungen.

QPM Service Excellence
Gartenstrasse 19
8700 Küsnacht
+41 44 559 04 45
Servicekultur@qpm-ms.ch
www.qpm-ms.ch



Petra Rüegg

Firmeninhaberin von
QPM Service Excellence,
Expertin für Servicekultur
und Kundenzufriedenheit in
der digitalen Welt.

