

Was führt zu Service-Excellence?

Schaffen Sie Klarheit mit der «Service Mindset Map»

“Happy people make the difference in their job - ein Leadership-Thema” Petra Rüegg

Ein Angebot von [QPM Service Excellence](#) und der [SokratesGroup](#), nachfolgend Sokrates Service Mindset-Team genannt.

Service Mindset ist personalisierte Kundenbindung

Die meisten Geschäftsleitungen wünschen sich ein aktiv gelebtes Service Mindset im Betrieb - die wenigsten haben eines.

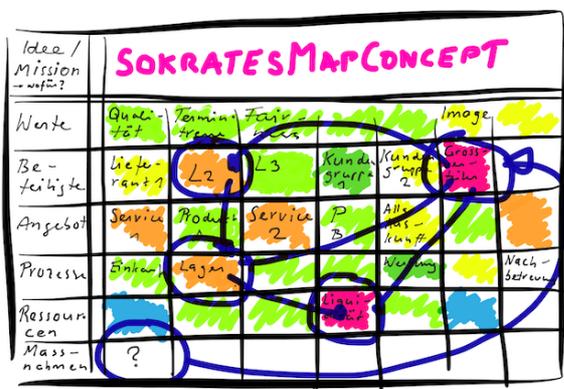
Service Mindset steckt in den allermeisten Menschen...

... und dieses gilt es sich entfalten zu lassen. Aber wie? Mit Tools, mit Schulung, mit Trainings und Coachings, mit Belohnungen?

Der Zugang zum Gehirn ist der Schlüssel - auch vom Service Mindset. Damit Service Mindset von “INNEN”, also von Herzen kommt, kommt man nicht darum herum, den Bauch der Mitarbeitenden mit einzubeziehen - denn auch der Bauch der Kunden urteilt mit dem Bauchgefühl innert Millisekunden, ob es passt oder nicht. Das ist gerade in der digitalen Welt ein starkes Differenzierungsmerkmal.

Ein einfacherer und sicherer Weg zum Service Mindset

Wir freuen uns, mit Ihnen einen neuen Weg zu gehen. Den Weg über die Übersicht und Orientierung. Dieser Weg ermöglicht nicht nur eine bessere Verbindung zu den Kunden, sondern auch eine bessere Bindung zwischen den Mitarbeitenden und der Organisation. Die Organisation wird sozusagen vom Service Mindset “beflügelt”.



Was führt zu Service-Excellence?

Schaffen Sie Klarheit mit der «Service Mindset Map»

Wie erfolgt die Einführung?

Die Einführung kann individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt physisch oder online erfolgen.

Ein möglicher Ablauf sieht wie folgt aus:

Bereitstellung einer branchenspezifischen SokratesMap aus der SokratesMap Bibliothek: SokratesMap 1 bildet den Gesamtbetrieb ab.

Gemeinsame Besprechung und Anpassung der Map mit dem CEO / der Führungsperson.

Dauer ca. 1 Std. (inkl. A0 Prints, Zugang zum Webtool).

1. SokratesMap Session mit der Leitung und deren Stellvertretung.

Das Sokrates Service Mindset Team begleitet diese Session.

Ergänzung der Map und Abbildung der aktuellen Situation durch Einfärbung und Einzeichnen von Zusammenhängen. Dauer ca. 2.5 Std..

Aufbereitung der Erkenntnisse, Integration auf der Map, Besprechung nächster Schritte (Abgleich über Videocall)