



SWITCH ON

“ Servicekultur beginnt mit einem Lächeln

«Einstieg Team-Experiment»

Team-Experiment «Servicekultur» als Erfolgskonzept für die Zukunft.

Ihr Ziel.

- Kundenzufriedenheit
- Neue Kunden
- Ertragssteigerung

Ihr Plan.

- Sie wollen die Servicekompetenz Ihrer Mitarbeitenden stärken.
- Sie wollen mit einem gemeinsamen Team-Experiment starten, auf dem Sie aufbauen können.
- Sie sind offen für Denkanstöße und frische Impulse zur Entwicklung und Verankerung der Servicekultur im Team.

Ihr Fokus.

- Sie wollen den Unterschied und die Wirkung der inneren **Haltung, Motivation, Begeisterung** Ihrer Mitarbeitenden mit einem Experiment erlebbar machen.

QPM Marketing Services hat sich auf diesem Thema spezialisiert.
Eine gute Gelegenheit für einen Gedankenaustausch.

So funktioniert's.

Das Einstiegs-Format.

- 1 Telefongespräch zur Bedürfnis- und Auftragsklärung.
- 1 Vorgespräch mit der Führungsperson ca. 1 Stunde und Auftragserteilung.
- 1 Impuls-Workshop von 3-4 Stunden mit Team (max. 6 Personen)
- 1 Test-Woche in der die Mitarbeiter bewusst experimentieren.
- Begleitung der Führungsperson in Form telefonischer Kurzreflexion nach 2 Tagen.
- 1 Reflexions-Workshop danach von 2-3 Stunden mit Team.
- 1 Follow-up Gespräch mit Führungsperson ca. 1 Stunde.
- 1 Follow-up Gespräch mit Team nach 6 Wochen (ca. 1 Stunde).

Ihre Investition.

- Im Vorgespräch definieren Sie Ihren Wunsch, wo Ihre Mitarbeitenden **mehr Aufmerksamkeit** schenken sollten.
- Sie erläutern 2-3 Charaktereigenschaften zu den einzelnen Mitarbeitenden und positive Beispiele aus der Praxis.
- Sie buchen ein Einstiegs-Format für Ihr Team (max. 6 Personen)

Individuelle Formate.

Jederzeit gerne auf Anfrage.

Servicekultur erlebbar machen.

Vorher - Impuls-Workshop im Team

- Standortbestimmung - Eigenbild heute
- Ziel - Prognose Zukunft
- Blick durch die Kundenbrille
- Gemeinsame Erarbeitung Aufgabenstellung für Test-Woche
- Definition Team-Tandem für gegenseitige Unterstützung

Test-Woche

Nachher - Reflexions-Workshop im Team

- Erfahrungen - Eigenbild heute
- Annäherung an Prognose Zukunft
- Anker für die Zukunft - Projekt Smiley
- Transferaufgaben z.B. «Brief an mich»

Empfohlene Begleitmassnahmen

Das Servicekultur-Experiment mit Ihrem Team kann für eine bessere Messbarkeit zusätzlich z.B. mit einer Kundenzufriedenheitsumfrage kombiniert werden.

Kunden «begeistern» Unser Ansatz.

«Das Geheimnis des Erfolges ist, den
Standpunkt des anderen zu verstehen.»

Henry Ford

Hier setzt QPM Marketing Services an.

Servicekultur verstehen wir als Erfolgskonzept und nachhaltiges Marketinginstrument. Pragmatisch erlauben wir uns, für unsere Kunden mit- und quer zu denken, zu hinterfragen, zu inspirieren, Ideen einzubringen und erfrischend andere Konzepte zu entwickeln. Branchenübergreifend. Mit Blick durch die Kundenbrille. Mit Fach- und Führungs-Expertise aus einem Fundus von über 20 Jahren.

Unser Service.

- Beratung als Sparringpartner
- Projekt- und Interimsmanagement
- Trainings

Frische «Ideen», die bewegen.

Ich freue mich auf Sie.

QPM Marketing Services begleitet UnternehmerInnen und EntscheidungsträgerInnen in der Entwicklung und Stärkung der Servicekultur als Wettbewerbsvorteil.

Dabei unterstütze ich Sie gerne persönlich als Sparringpartnerin, Trainerin, Referentin und Projektmanagerin.

Petra Rüegg
Geschäftsinhaberin



Petra Rüegg

Expertin Service-Marketing
und Kommunikation

Kontakt.

QPM Marketing Services
Forchstrasse 418
8702 Zollikon
+41 44 559 04 45
petra.rueegg@qpm-ms.ch
www.qpm-ms.ch