



SWITCH ON

“ Servicekultur beginnt mit einem Lächeln

«Impuls-Tagesworkshop»

gemeinsames Serviceverständnis

Perspektivenwechsel - das Erfolgskonzept für Ihre Zukunft.

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

Ihr Ziel.

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

QPM Marketing Services hat sich auf diese Themen spezialisiert mit Konzeption und Wirkung.

Impuls-Tagesworkshop «gemeinsames Serviceverständnis»

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 Werte/Grundsätze)

Perspektivenwechsel

Kundensicht (Service-Dreieck)

Offener Dialog und Feedback-Kultur

Ziele/Wünsche/Herausforderungen/Stärken

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

Flexibel, wirkungsvoll und unkompliziert

Set-up

Nutzen Sie den 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.

Kunden «begeistern» Unser Ansatz.

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 Rüeegg wieder einen Follow-up Termin zu vereinbaren, damit der Prozess weiter geht! Danke!»

Ewa Ming, Geschäftsführerin
Celebrationpoint AG

Weitere Workshop-Themen, die Sie interessieren könnten.

- Perspektivenwechsel Customer Journey: Wirkungsvolle Ideen der positiven Kunden-Experience aus Sicht der Kunden entwickeln.
- Interaktions-Kompetenz: Den perfekten Umgang mit Kunden trainieren und Tipps für die Praxis mitnehmen
- Teamspirit durch offene Kommunikation und Feedback-Kultur gezielt anstossen.

Frische «Ideen», die bewegen.

Ich freue mich auf Sie.

QPM Marketing Services begleitet Unternehmen und Entscheidungsträger in der Entwicklung der Servicekompetenzen und Stärkung der Servicekultur.

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

Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Petra Rüeegg
Geschäftsinhaberin



Petra Rüeegg
Expertin Servicekultur &
Service-Design

Kontakt für Buchungen.

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

