



## Impuls-Workshop Service-Kultur

«Ein gemeinsames  
Serviceverständnis»

## 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.**

- 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.**

# 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 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.

# Set-up.

## **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.

## 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 Rüeegg 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 Rüeegg

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 ZHAW sowie der ABB Technikerschule. Sie veröffentlicht zudem regelmässig Fachbeiträge.

### Kontakt für Buchungen.

QPM Marketing Services  
Forchstrasse 418  
8702 Zollikon  
+41 44 559 04 45  
petra.rueegg@qpm-ms.ch  
[www.qpm-ms.ch](http://www.qpm-ms.ch)



Petra Rüeegg

Inhaberin von QPM Marketing Services, ein Beratungsunternehmen spezialisiert auf Servolution.

