



SWITCH ON

“ Servicekultur beginnt mit einem Lächeln

«Impuls-Workshop I»

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 dem inspirierenden Impuls-Workshop I und schaffen Sie mit Ihrem Team eine neue Servicekultur.

## **Ihr Verständnis.**

- Die Bedeutung des Kundenservices steigt.  
(dies belegen auch aktuelle Studien)
- Das Verhalten (Haltung, Motivation, Begeisterung) der Mitarbeitenden ist Ihre Visitenkarte.
- Kundenservice ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess.
- Ein professionelles, eingespieltes Team macht den Unterschied.

## **Ihr Fokus.**

1. Zufriedene und neue Kunden
2. Motivierte Mitarbeitende
3. Innovativ und wettbewerbsfähig bleiben

## **Ihr Ziel.**

- Ein gemeinsames Serviceverständnis etablieren auf das Sie aufbauen können.
- Förderung der offenen Feedback-Kultur.
- Stärkung der Führungs- und Servicekompetenz.
- Messbarkeit der Servicequalität.

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

# Impuls-Workshop I

## «gemeinsames Serviceverständnis»

### Inhalt

Um was es Ihnen geht: Im interaktiven, moderierten Workshop dreht sich alles um das Grundverständnis der Firmen-Werte, das Bewusstsein unseres Verhaltens und die Energie des positiven Teamspirits, der alles verändern kann.

---

### **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**

Lassen Sie uns über Ihre persönlichen Anliegen sprechen.

# Flexibel, wirkungsvoll und unkompliziert

## Set-up

So können Sie auch im Tagesgeschäft und teamübergreifend wirkungsvolle Impuls-Workshops einplanen, die Sie und Ihr Team weiterbringen.

---

## Dauer

- 3 Stunden z.B. 11.00 - 14.00 Uhr (Sandwich-Lunch)

## Räumlichkeiten

- vor Ort bei Ihnen oder auf Wunsch extern

## Optimale Gruppengröße

- bis zu 12 Personen pro Workshop

## Methode

- interaktiver, moderierter Workshop
- keine Vorbereitungen notwendig

# 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 Rüegg 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.

- WS II: Service-Design
- WS III: Fit für die Führungsaufgabe
- WS IV: Der perfekte Umgang mit Kunden

# 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.



Petra Rüegg

Expertin innovatives und nachhaltiges Service-Design

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

Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Petra Rüegg  
Geschäftsinhaberin

## **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)