



Frischer Wind
Servicekultur mit Perspektive!

«QPM Schnelldiagnose»

«QPM-Schnelldiagnose»

Servicekultur mit Perspektive!

Umsatzeinbruch? Kundenabwanderung? Keine Neukunden?

Warten Sie nicht ab, bis Sie diese Symptome erkennen. Reagieren Sie frühzeitig auf ernst zu nehmende Unstimmigkeiten zwischen Kundenbedürfnis, Erwartung und Erfüllung. Viel Erfolg!

Erste Frage:
Sind Ihre Kunden mit Ihrem Service zufrieden?

NEIN



JA

Überprüfen Sie die Kundenzufriedenheits-Analyse und die Entwicklung Ihres Marktanteils.

Zufriedene Kunden wechseln nicht grundlos zu einem Wettbewerber!

Behandlung: Marktanalyse, Strategieüberprüfung. Finden Sie umgehend heraus, wo Sie Handlungsbedarf haben. Wo gibt es bessere, günstigere oder schnellere Angebote? Welche Massnahmen sind notwendig?



Erhalten Sie viele Kunden-reklamationen?

NEIN



JA

Eine Chance für Sie!

Kunden, die reklamieren sind „noch“ bereit, mit Ihnen zu kommunizieren.

Behandlung: Professionelles Reklamationsmanagement. Zeitnah, kompetent, grosszügig. Stellen Sie sicher, dass jeder Mitarbeitende weiss, wie er sofort reagieren kann. Dies setzt klare Rollen, Regeln und regelmässige Trainings voraus.



Fortsetzung auf nächster Seite.

WARNUNG

Kunden, die ohne Reklamation abwandern sind ein unternehmerisches Risiko und Warnsignal.

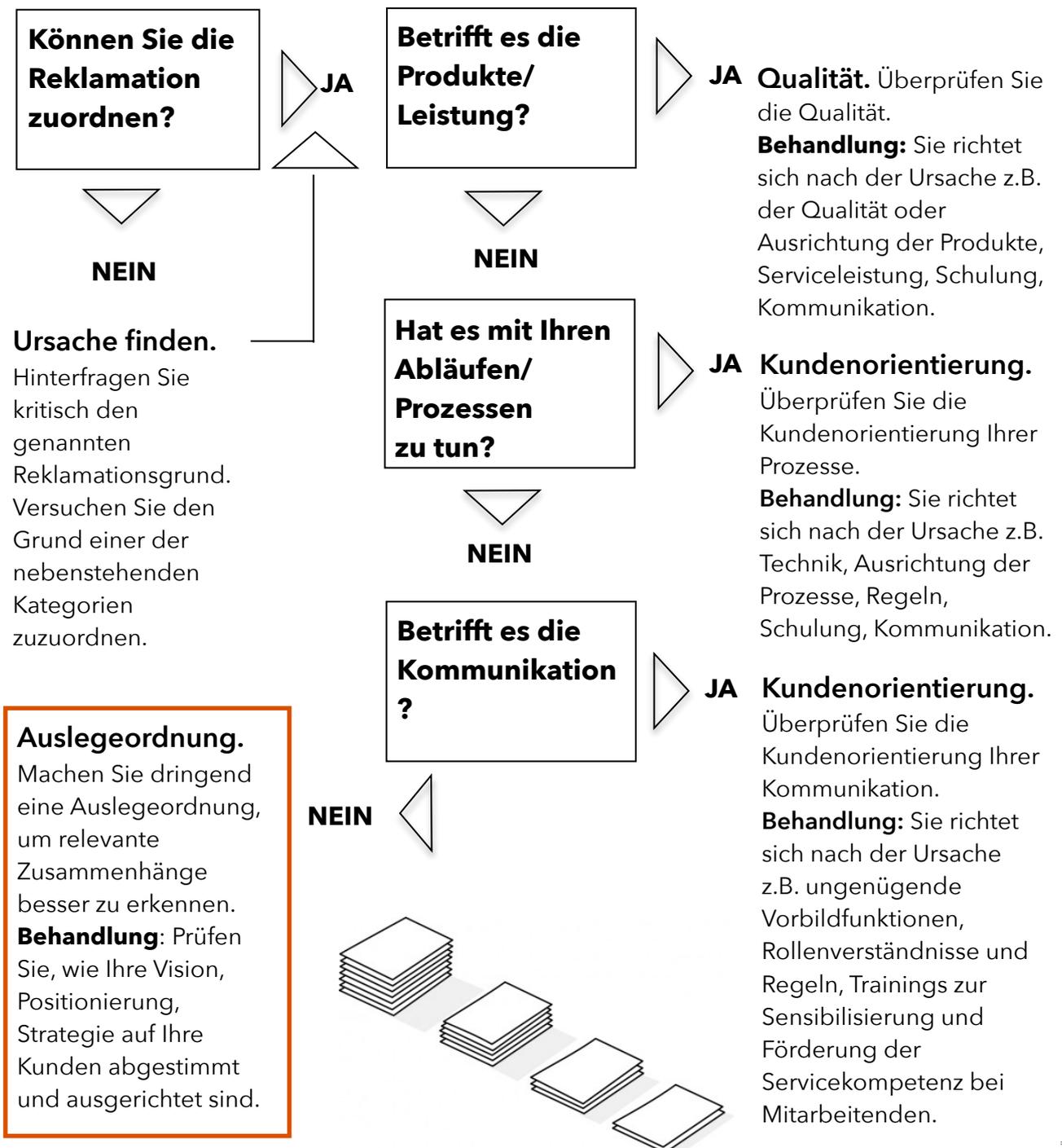
Verlieren Sie keine Zeit. Setzen Sie die «Kundenbrille» auf und machen Sie eine Auslegeordnung. Suchen Sie aktiv nach den möglichen Gründen, um Massnahmen zu ergreifen.



«QPM-Schnelldiagnose»

Servicekultur mit Perspektive!

Der Lösung auf der Spur!



Frische «Ideen», die bewegen.

In einem unverbindlichen Impulsgespräch erfahren wir, wie es gemeinsam tickt.

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 Sparringpartnerin, Trainerin, Referentin und Projektmanagerin.

Ich freue mich auf Sie!
Petra Rüegg
Geschäftsinhaberin

Kontakt.

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