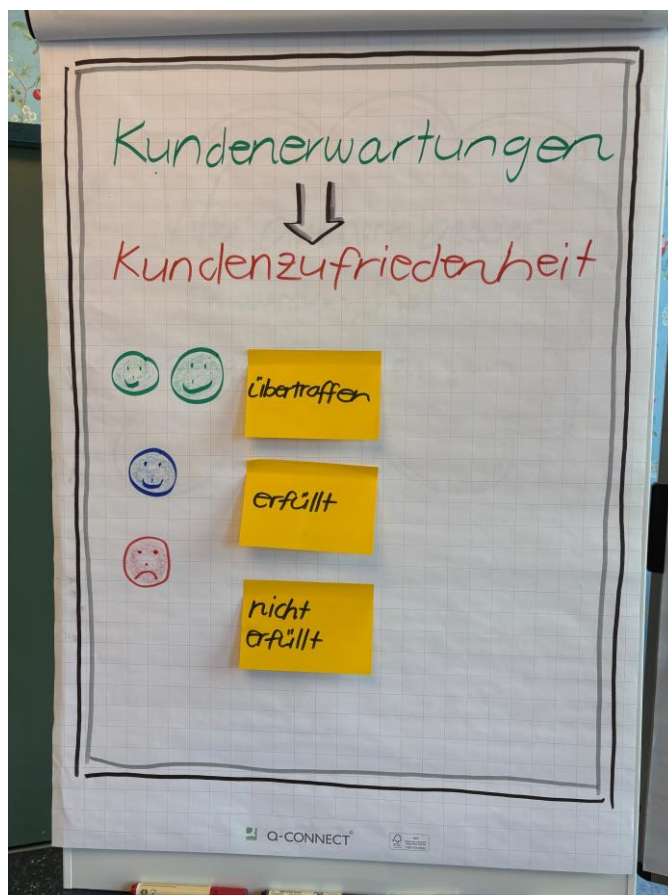


Fotoprotokoll Tag 1

Einstieg Corinne Mabillard & Nadine Steiner

Wenn wir das tun,
was alle tun und
es so tun,
wie es alle tun,
dann braucht es
unser Unternehmen nicht.

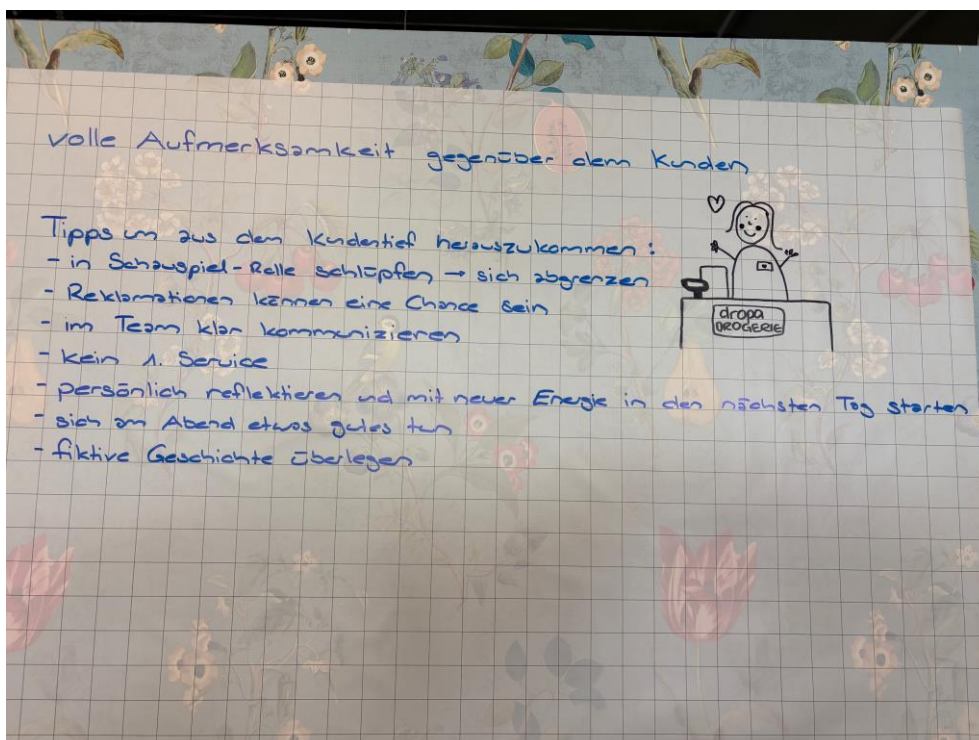
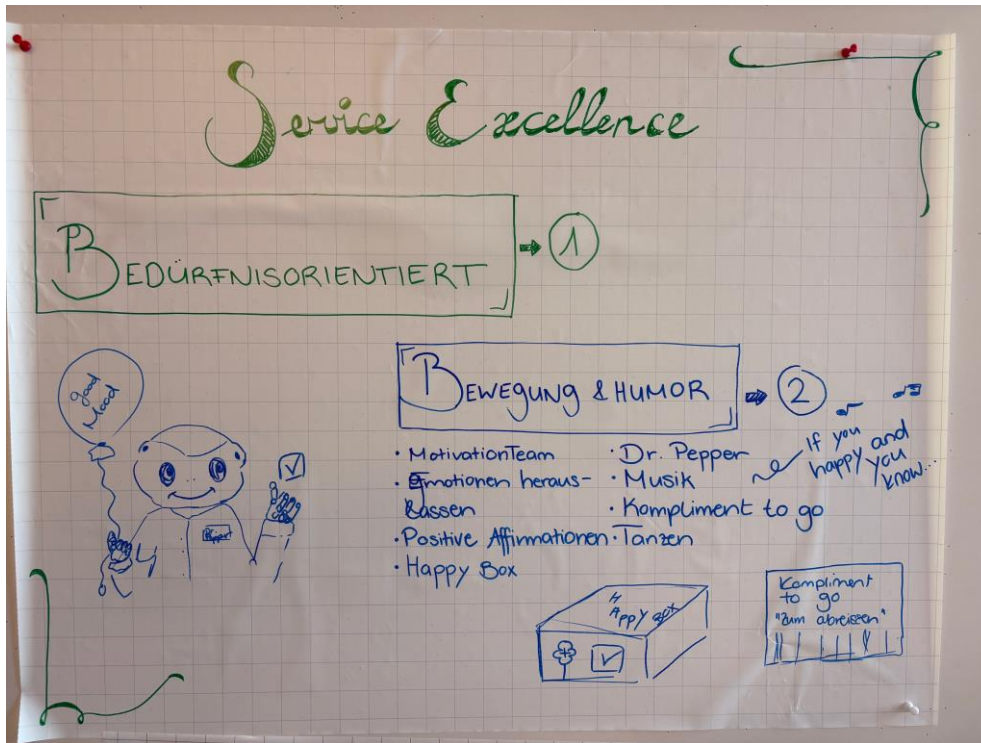
« You never get a
second change
to make your first
impression »



Was bedeutet Service Excellence für Euch?



- Wie können wir eine*n Kund*in zu einer/einem **begeisterten** Kund*in machen?
- Wie können wir aus einem **«Kundentief»** herauskommen und die Freude am Kundenservice zurückgewinnen?



Der Weg aus dem Kundentief

- ▷ Hat die MA Redebedarf oder braucht er/sie eine Umarmung?
- ▷ Süsse Kleinigkeit
- ▷ Erwähne dich an schöne Kundenmomente
- ▷ (je nach Team) 10 Min Meditation
- ▷ Kurze Pause
- ▷ Hintergrundarbeiten oder Einzahlen/Ausliefern gehen
- ▷ Dehnübungen

Wie wir die Kunden begeistern:

Überdurchschnittlich

kleine Aufmerksamkeit

- ▷ Probe mitgeben
- ▷ Name nennen
- ▷ Kompliment
- ▷ Details?

Dampf ablassen ist ok

- Austausch mit Kollegen/-innen
- Fokus auf's positive, statt auf's negative!
- Durchatmen und Tee trinken ☺

Kundentief:

- Je nach Situation → Chef
- Fiktive Geschichte
- Challenge
- Belohnungen → Pause, Schoggi





Begeisterter Kunde:

- Aufmerksamkeiten
- Zeit
- Lösung finden

ACHTSAMKEIT

- offene Kommunikation im Team →
- Persönliches Ziel (Weiterbildungen) →
- Me-Time (Amtli im Betrieb & Freizeit) →
- Persönliche Reflektion →
- Sich etwas gutes tun (Kafi, Guatzi, usw.) →


③

- Mitarbeiter informieren 
- andere Arbeiten erledigen
- gutes Essen 
- ♥-licher Stammkunde 
- Degu selber einverleiben 
- Zwischengespräche mit Mitarbeiter














②


AUFMERSAMKEIT

Begeisterten KUNDEN?

Überraschend, übertreffend → EXTRAMEILE
Freude teilen 

KUNDENTIEF ⇒ KUNDENHOCH


- Team Austausch 
- persönliches Gespräch 
- Lieblings Beschäftigung 
- Hintergrundarbeit
- Tagebuch 
- pers. Resilienz 
- Fokus auf    
- Weiterbildung 
- Teamschulung 
- Parse → Schoggi Kafi...  




```
graph TD; ICH[ICH] --- Triangle(( )); TEAM[TEAM] --- Triangle; KUNDE[KUNDE] --- Triangle;
```

Unser Service Excellence Tag

① Qualität vor Quantität !!

②  - Happy HelpBOX ☺ → Schoggi, Sprüche

- offene Kommunikation mit Möglichkeit im Hintergrund zu arbeiten
- Mittagszeit in der Natur
- Möglichkeit auch Pausenzeit in der Natur zu machen
- Spieler- & Bücherschrank
- Wutwand / Boxsack
- Pausenraum soll Erholung schaffen 
- nicht alleine lassen

Nachmittag mit Lena, Carole und Stefanie

Was erwartet Ihr von Eurer Führungsperson?

