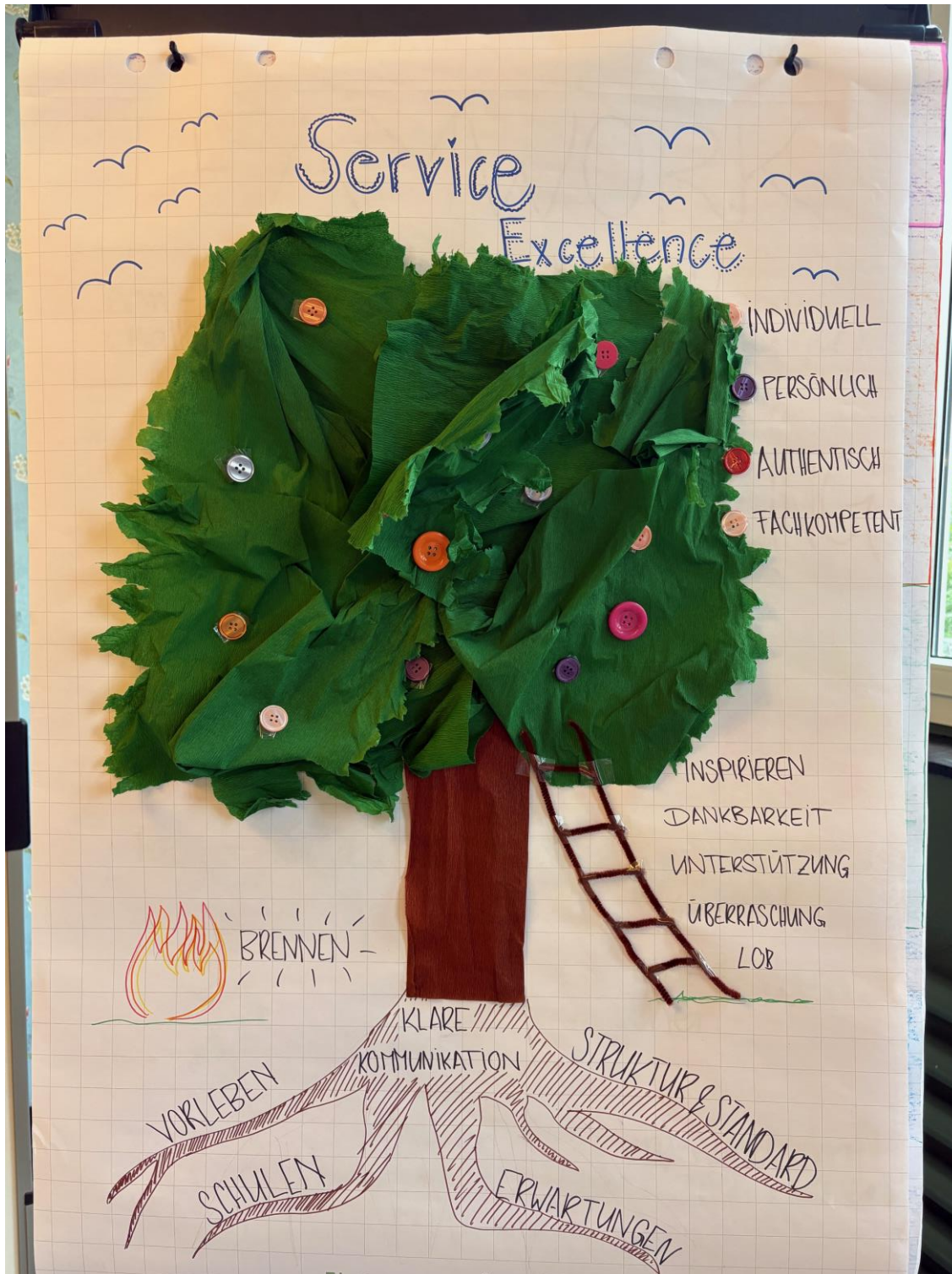


Fotoprotokoll Tag 3

Abschlussaufgabe – Praxistransfer

- Was beachte ich, wenn ich eine Service-Kultur in meinem neuen Team implementiere:



TEAMWORK

Team-
challenges

Beobachtungen
Zusammen Ziele erreichen

- gute Kommunikation stärken

WERTSCHÄTZUNG

- nach Stärken loben

- Dankbarkeit

- Fördern & Fordern

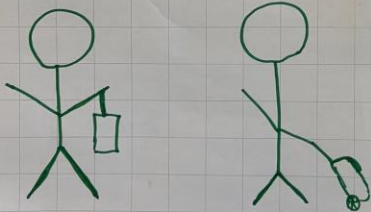
- Vorbild

ÜBERRASCHUNG

- Tasche um den Korpus

- Aufmerksamkeit schenken

- Workshops



- Auf den Kunden zugehen

- Individualität

- (Stamm)-Kundschaft beim Namen nennen

SERVICE EXCELLENCE

MASSNAHMEN

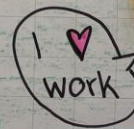
- ▶ Morgen- & Abendgespräche
- ▶ Positives Blossstellen
- ▶ Kritik geben und annehmen
- ▶ Abläufe zuerst selber genau kennen
 - ↳ Aktives mitgehen
- ▶ Kommunikation (?!)



MA-MOTIVATION

- ▶ Goodie's (Materiell / Imateriell)
- ▶ Weiterbildungen werden vergütet (Kosten & Zeit)
- ▶ Verantwortung
- ▶ Selber Präsenz zeigen / Werte vorleben

WE ARE THE CHAMPIONS



KUNDENBINDUNG

- ▶ Kunde ist Partner
- ▶ Reklamation = Chance
- ▶ Jeder Kunde soll sich gesehen fühlen




CASH IS KING

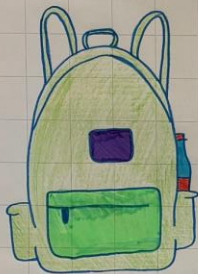




Detailpflege



Fokus 
auf's Positive



Verantwortung abgeben



kleine Aufmerksamkeiten



Authentizität

&

Leidenschaft!



SERVICE EXCELLENCE ✨

Vorgehen

- Workshop
- Erwartungen an "Service Excellence" von MA
- Schulungsvideo
- auf Resilienz der MA aufmerksam machen

Mitarbeitermotivation ✨

- Wertschätzung / Lob → Kuchen, Glace
- Zielsetzung → bei Erreichen Belohnung
- Teamausflug

Kundenbindung

- Kunde beim Namen nennen
- Details vom Kunden merken, nachfragen





