



Kunden bleiben dem treu, der sie am besten betreut!

Als ServiceMarke zum Erfolg!

70% aller Unternehmen verlieren alle 5 Jahre über 50% ihrer Kunden.
Der Grund dafür: Schlechte Kundenbetreuung (PIDAS 2010).

Zu viele „Vorgesetzte und Beschäftigte“ sind mit sich selbst weit mehr beschäftigt als damit, ihren Kunden zu dienen – mit Hirn, Herz und Händen. Sie haben längst vergessen, dass ihre Kunden ihre eigentlichen ArbeitGeber sind!

Die individuelle ServiceStrategie!

Ziel muss es sein, die Sogkraft des Unternehmens ständig weiter zu erhöhen, die Anziehungskraft auf die KernZielgruppe. Das geht nur über die Entwicklung einer eigenen ServiceKultur im Unternehmen. Die Teilnehmer lernen die PlanungsSchritte und Werkzeuge kennen, die zu einer erfolgreichen StrategieEntwicklung und deren Umsetzung notwendig sind.

Wer dient, verdient!

Es reicht nicht mehr, einfach nur die Erwartungen von Kunden zu erfüllen – es geht darum, die Erwartungen konsequent zu übertreffen. Mit der ServiceQualität der Produkte, der ServiceQualität aller Prozesse und vor allem mit der Persönlichen ServiceQualität der Mitarbeiter.

www.die-serviceschule.de





www.die-serviceschule.de

Der **PSQ-Faktor** entscheidet - die **Persönliche ServiceQualität!**

„Beschäftigte“ sehen ihr Unternehmen vielfach als eine Art ErwachsenenTagesstätte an - mit Ergotherapeutischer Betreuung. 67% sind laut GALLUP völlig desinteressiert am Wohl und Wehe des Unternehmens – Hauptsache, das Gehalt ist pünktlich auf dem Konto.

„Mit-Arbeiter“ verstehen sich als Mit-Gestalter und Mit-Unternehmer. Sie identifizieren sich mit dem Unternehmen und seinen Zielen, sind stolze Botschafter in ihrem sozialen Umfeld und in der gesamten Öffentlichkeit.

Im ImpulsSeminar erhalten Führungskräfte und Mitarbeiter eine ganze Reihe frischer und frecher Impulse zur Eigen-Motivation, zur eigenen Kommunikation mit Kunden und Kollegen und zur WeiterEntwicklung ihrer Persönlichen ServiceQualität.



Vinzenz Baldus ist **Der ServiceCoach**, Inhaber der VerbundZentrale und des Partner-Netzwerks **Die ServiceSchule**.

Er hat sich seit 1987 auf die Entwicklung der ServiceKultur im Unternehmen und insbesondere auf die Entwicklung der Persönlichen ServiceQualität aller Führungskräfte und Mitarbeiter spezialisiert.

Im Jahr 2008 wurde er von 25.000 Veranstaltern in Deutschland unter die **TOP 10** der besten EventTrainer und -Referenten gewählt und mit dem CONGA-Award ausgezeichnet.

