

„Fit für Ihre Kunden“

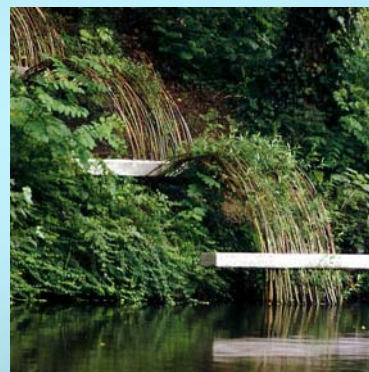
Beispiel von einem OE- und
Personalentwicklungsprozesses



1

Agenda Konzept

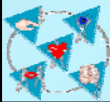
1. Ausgangslage
2. Nutzen
3. Ablauf des OE-
Prozesses
4. Mitarbeitertraining
5. Organisation
6. Giger Consulting &
Training GmbH



2

1. Ausgangslage

- Sie wollen die Qualität Ihrer Dienstleistungen sowie diejenige der Betreuung ständig verbessern.
- Sie wollen die Attraktivität für Kunden, Mitarbeitende und Partner steigern.
- Sie wollen das gewonnene Vertrauen bewahren.
- Sie wollen die Kompetenz der Mitarbeitenden laufend weiter entwickeln.
- Sie wollen den höheren Anforderungen der Kunden gerecht werden.



3

2. Ihr Nutzen



4

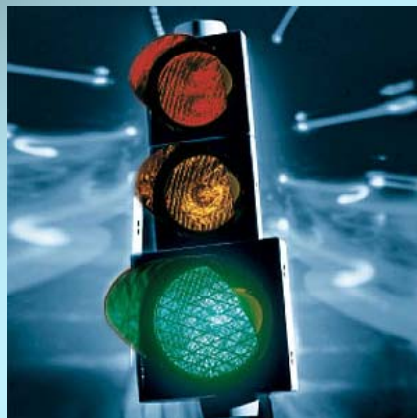
2.1 Nutzen

- Sie festigen und steigern weiterhin Ihren ausgezeichneten Ruf.
- Die Mitarbeitenden erlangen Selbstverständlichkeit im Tun und vereinheitlichen die Haltung gegenüber den Kunden.
- Sie erhöhen und sichern **nachhaltig** die Kundenzufriedenheit durch bewusstere Betreuung.
- In der Rolle als Dienstleistende legen Sie besonderen Wert auf kompetente und speditive Lösungen bei Kundengesprächen, Konfliktsituationen und Reklamationen.
- Zufriedene Kunden – zufriedene Mitarbeitende = verbessertes Betriebsklima



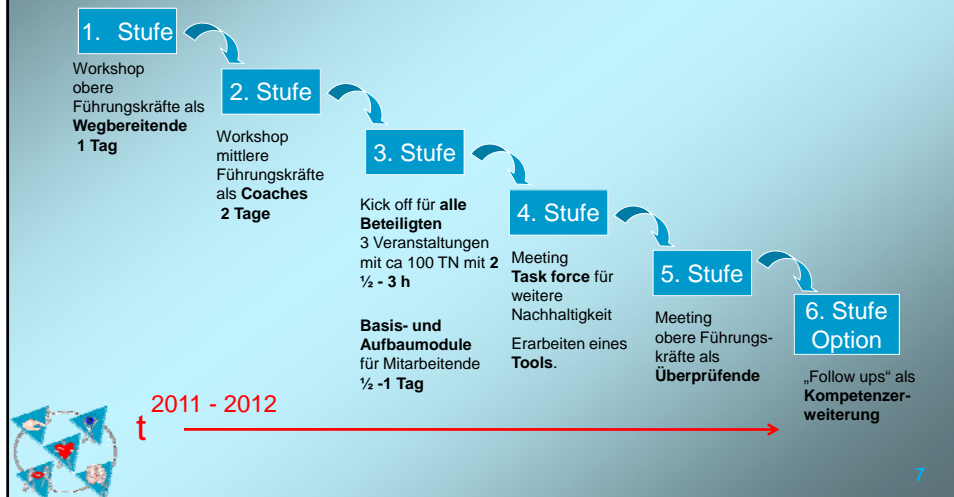
5

3. Ablauf des OE-Prozesses „Kundenorientierung“



6

3. Ablauf des OE-Prozesses mit der Methode Kaskade



3.1 Stufe: Wegbereitende

Obere Führungskräfte als Wegbereitende

- Auftrag und Ziel überprüfen
- Bedürfnisse formulieren
- Gemeinsames Verständnis und Verpflichtung bezüglich Prozess und Trainings für die Mitarbeitenden zur „Kundenorientierung“
- Kernbotschaften, Motto oder Leitsatz definieren
- Rolle des Coaches und Verantwortung als obere Führungskraft stärken



3.2 Stufe: Coaches

Mittlere Führungskräfte als Coaches

- Bedürfnisse formulieren
- Gemeinsames Verständnis und Verpflichtung bezüglich Prozess und Trainings für die Mitarbeitenden zur „Kundenorientierung“
- Kernbotschaften, Motto oder Leitsatz verinnerlichen
- Rolle des Coaches und Verantwortung als Führungskraft stärken



9

3.3 Stufe: Dienstleistende

Mitarbeitende als Dienstleistende

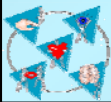
- Sich mit Vorbereitungsaufgaben auf das Training einstimmen
- Sich mit den Werten und dem Verhalten in der „Kundenorientierung“ auseinander setzen
- Ziele und Inhalte der verschiedenen Module für Mitarbeitende erreichen (s. Folien 15-17)
- Persönliche und betriebliche Ziele und Massnahmen formulieren



10

3.4 Stufe Task force für Nachhaltigkeit

- Prozess- und Zielerreichung überprüfen
- Gemeinsame Verpflichtung bezüglich weiterer Prozesse der „Kundenorientierung“
- Erarbeiten eines Tools wie z.B. Kalender oder Checkliste etc
- Weitere betriebliche Ziele und Massnahmen formulieren
- Vernetzung mit weiteren Projekten?



11

3.5 Stufe Meeting obere Führungskräfte

- Prozess evaluieren
- Weitere Verbindlichkeit erlangen
- Weitere Ziele und Massnahmen formulieren



12

3.6 Stufe Follow up Optionen

„Follow up“ mit Wahlmodulen

- Fallbeispiele reflektieren mit Tipps und Tricks
- Rolle des Dienstleisters stärken
- Training on the job
- Team- resp. abteilungsbezogene Trainings



13

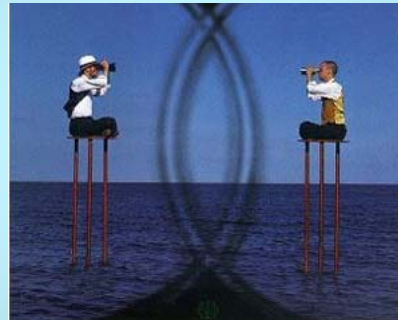
4. Mitarbeitertraining Stufe 3



14

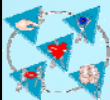
4.1 Kick off für alle Beteiligten

3 Veranstaltungen mit ca 100 Teilnehmenden mit Inputs und Mitspieltheater zu 2 ½ h – 3 h



Nutzen

- Gemeinsames Erlebnis schaffen
- Sensibilisierung der Teilnehmenden auf das Thema
- Identifikation und dadurch Erhöhung der Motivation der Teilnehmenden am Projekt



15

4.2 Basismodul

Basismodul
½-1 Tag
Für alle Mitarbeitenden

Ziele

- Sie kennen die Definition und die Bedeutung von Kundenorientierung.
- Sie sind sich bewusst, wie wichtig Ihre innere Haltung für eine natürliche Kundenorientierung ist.
- Sie befassen sich mit den verschiedenen Arten und Typen von Kunden.
- Sie planen für sich konkrete Umsetzungsschritte für den Alltag am Arbeitsplatz.



4.3 Aufbaumodule

Aufbaumodul 1-3
zu ½-1 Tag
je nach Aufgabe und
Rolle

Basismodul
½-1 Tag

- Modul 1
Reklamationen professionell behandeln
- Modul 2
Das souveräne Telefongespräch
- Modul 3
Schwierige Kundengespräche führen



4.4 Methoden

- Fachinputs, interaktiver Austausch im Plenum und in Gruppen
- Üben anhand eigener Fallbeispiele, Rollenspielen mit Videoaufnahmen und entsprechendem Feedback
- Reflexion und Transfer, Nachbereitung zur Implementierung am Arbeitsplatz.



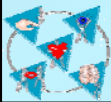
4.5 Vor- und Nachbereitung

Vorbereitungsaufgaben

- Teilnehmende werden sensibilisiert und sammeln aktuelle Situationsbeispiele
- Kick off schafft Brücke zum Basismodul

Nachbereitungsaufgaben

- Teilnehmende formulieren konkrete Umsetzungsmöglichkeiten und besprechen sie mit den Vorgesetzten
- Im Team findet eine weitere Vertiefung statt



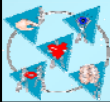
4.6 Voraussetzungen für das Gelingen der Trainings für MA

- Vorgesetzte bekennen sich zum Projekt, haben Vorbildfunktion und unterstützen/begleiten die Mitarbeitenden
- Vorgesetzte zeigen explizite Wertschätzung für kundenorientiertes Verhalten im Alltag
- Teilnahme der Vorgesetzten in den Mitarbeitertrainings bekräftigt den Stellenwert der Weiterbildung. Anliegen der Teilnehmenden werden aufgenommen
- Teilnehmende sind in den Aufbaumodulen so eingeteilt, dass Sie vom Thema her so viel wie möglich profitieren können. Dies erhöht ihre Motivation



5. Organisation

- Termine und Zeiten
 - 2011 - 2012
- Beteiligte und Gruppen
 - Alle Mitarbeitenden
 - Interdisziplinäre Gruppen innerhalb der Funktionen und der Örtlichkeiten
- Örtlichkeiten
 - Externe Räumlichkeiten
 - Kick off Zürich oder Bern
 - Module im Mittelland
- Ansprechpartner/in
 -



21

6. Über uns

- Gegründet 1994
- Zur Zeit zwei Beraterinnen/Trainerinnen, verschiedene Netzwerkpartner und ein Mitarbeiter Administration
- Langjährige Erfahrung in folgenden Branchen: Service Public, Gesundheitswesen, Hotellerie, Luftfahrtgesellschaft, Detailhandel, Facility Management, Industrie und Bildungswesen



22

6.1 Angebot

Gerne unterstützen wir Sie mit unserem breiten Angebot an Dienstleistungen:

- Consulting
- Coaching
- Führungstraining
- Kommunikationstraining
- Verkaufstraining
- Trainings zum Thema Kundenorientierung

Wir bieten Ihnen auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt einen erstklassigen Service.



6.2 CV Silvia Giger

- Studium der Betriebsökonomie FH und dipl. Ausbildungsmanagerin IAP sowie Weiterbildungen im Bereich Kommunikation, in Arbeits- und Führungspsychologie, Marketing, Betriebswirtschaft und CAS in Organisationsentwicklung
- Langjährige Mitarbeiterin und Kadermitglied in Spitälern und Gastronomie
- Seit 1994 Inhaberin der Firma



6.3 CV Mirjam Egli-Rohr

- Ausbilderin mit eidg. Fachausweis (SVEB II), Nachdiplomstudium als dipl. Coach und Supervisorin IAP, Ausbildung unter anderem in Führungs-/ Konfliktpsychologie und verschiedenen Coachingansätzen
- Coaching von Teams und Einzelpersonen im Spitalumfeld, Spitalpraktikum
- Patent als Volksschullehrerin im Kanton Zürich,
- Erfahrung als Flight Attendant bei Swissair



25

6.4 Unsere Vision und Mission

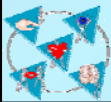
- Innovative und engagierte Beratungsfirma in der Personalentwicklung mit Sachverstand und Herz
- Voll auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet
- Schaffen von persönlichem und wirtschaftlichem Mehrwert
- Beitragen zu nachhaltiger Kompetenz-Entwicklung
- Unser Erfolgsmaßstab ist eine überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit



26

6.5 Unsere Trainings

- Wir gestalten Trainings:
 - aktiv – kompetent – praxisnah
 - dynamisch und erlebnisorientiert
 - fachlich und didaktisch aktuell und belebend
 - adressatengerecht über alle Hierarchiestufen mit umsetzbaren Lösungen



27

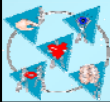
6.6 Die Philosophie unserer Kundenorientierung

- Die Kundin und der Kunde soll einen emotionalen und funktionalen Mehrwert erhalten.
- Dienstleistungen auf partnerschaftlicher Ebene unter Berücksichtigung von Mensch und Gesundheit erbringen
- Win – win – win für Dienstleistende – Kunden – Umwelt



28

6.7 Referenzen Auszug



6.8 Unsere Koordinaten

- Für inhaltliche Rückfragen:
Giger Training GmbH
Silvia Giger
Telefon 044 888 1 888
silvia.giger@giger-training.ch
- Weitere Infos finden Sie unter
- www.kundenorientierung.ch

