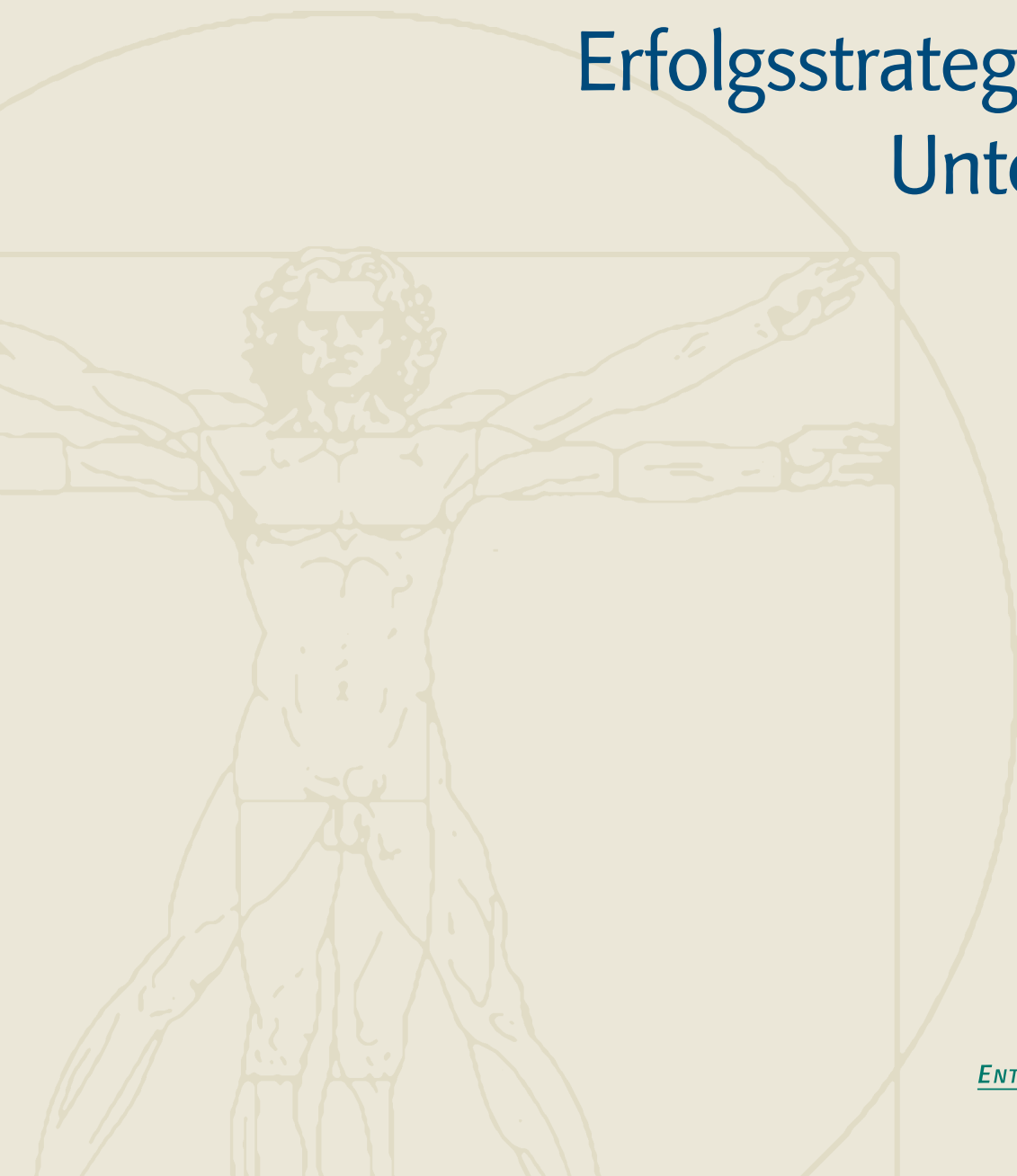


OPTEAMALE SERVICE QUALITÄT®



Die Entwicklungsagentur – Gewinnen durch Menschlichkeit

# Erfolgsstrategien für Ihr Unternehmen





## Der Mensch im Mittelpunkt: Sie!

Stellen Sie sich einmal vor, was für ein tolles Gefühl es ist,

wenn Umsatz und Gewinn steigen,  
wenn Projekte sehr viel schneller vorankommen,

wenn sowohl Ihr internes wie auch Ihr externes Team mit voller Kraft in die gleiche Richtung streben,

wenn Ihr Unternehmen läuft, ohne dass Sie sich dauernd kümmern müssen.

wenn Sie Ihren Mitarbeitern Flügel verleihen  
wenn Sie mehr Ziele für Ihre Firma und für sich privat erreichen!

wenn Sie Sinn und Freude in Ihrer Tätigkeit finden,

wenn unternehmerische Verantwortung, Motivation, authentische Führung und Sinnerfüllung miteinander im Einklang ist,

wenn Sie Ihren Urlaub genießen können, weil Sie sich auf Ihre Mitarbeiter verlassen können!

Es ist möglich, diese und weitere Wünsche zu realisieren..



Loyalität bedeutet freiwillige emotionale Verbundenheit

## Ihre Kunden

Was bedeutet es für Ihre Kunden?

- wenn sie gerne bedient und exzellent beraten werden?
- wenn sie besondere Service-Qualität erleben und positiv überrascht werden?
- wenn sie als „König“ betrachtet, an ihren Bedürfnissen orientiert bedient werden?
- wenn sie Ihre Mitarbeiter als helfende, unterstützende Engel erleben?

## Ihre Mitarbeiter

Was bedeutet es für Ihre Mitarbeiter?

- wenn diese gefordert und gefördert werden?
- wenn diese spüren wie wichtig ihr Engagement und Einsatz für die Firma ist?
- wenn diese von Ihnen als Mensch gesehen werden?
- wenn sie von Ihren Kunden als helfende Engel bezeichnet werden.
- wenn diese gerne zur Arbeit kommen, weil sie ihre Ideen mit einbringen und umsetzen können?
- wenn Ihre Mitarbeiter sich als Mitglieder eines Gewinnerteams erleben?

## Ihr Unternehmen

Was bedeutet es für Ihr Unternehmen?

- wie fühlt es sich für Sie an, wenn die Einzigartigkeit Ihres Unternehmens durch die Handlungskompetenz und Einzigartigkeit Ihrer Mitarbeiter in der Öffentlichkeit bekannt wird?
- wenn der Wert Ihres Unternehmens steigt?
- wenn Sie durch vorzügliche Unternehmens-Reputation bessere Kredite bei Ihrer Bank bekommen?
- wenn Menschen unbedingt in Ihrem Unternehmen mitarbeiten wollen?

**Durch unser Beratungskonzept „OpTEAMale Service Qualität“ helfen wir Ihnen bei:**

- der Erhöhung der Wertschöpfung Ihres Unternehmens
- der Wettbewerbsdifferenzierung
- der positiven Unternehmensdarstellung nach innen wie nach außen.

**Denn es geht um Sie, Ihre Kunden, Ihre Mitarbeiter, Ihr Unternehmen = 4Gewinner.**



## Ihr Unternehmen

Gleich einem Segler müssen Sie als Unternehmer ständig neue Klippen umsegeln und alles daransetzen, den eingeschlagenen Kurs zu halten. Ständig verändert sich die Wetterlage, immer wieder sind neue Entscheidungen zu treffen, die mit neuen Risiken verbunden sind.

In Ihrem Unternehmen müssen ständig neue Entscheidungen getroffen werden, auch Sie sind einer sich ständig ändernden Wetterlage ausgesetzt.

Als Unternehmer müssen Sie sich bewusst sein über die Risiken, die Sie eingehen und diesen mit einer durchdachten Strategie begegnen.

Dabei ist Ihre Kernaufgabe, die Zukunft Ihres Unternehmens zu sichern und auszubauen.

Und so, wie ein Segler auf seine Mannschaft angewiesen ist, um erfolgreich Kurs halten zu können, so ist auch Ihr Unternehmen wesentlich auf seine Mitarbeiter angewiesen, beeinflussen diese die Machbarkeit von Zielen und Strategien. Denn Ihre Mitarbeiter sind entscheidende Werte im Kampf um die Kundenbindung.

## Motivation

Am Beispiel des Segelteams Alinghi wird deutlich, was Motivation bewirkt:

Vertrauen und Freiraum führen zum Erfolg: Das Schweizer Segelteam Alinghi hat mehrfach die prestigeträchtigste Auszeichnung im Segelsport, den America's Cup, gewonnen. Obwohl die Schweizer als einzige Mannschaft keinen eigenen Meereszugang haben, siegte im Jahre 2003 dieser Newcomer trotz erschwerter Bedingungen, nämlich mit nur mittelmäßigem Budget und kurzer Vorbereitungszeit.

Der Präsident des Alinghi-Teams, Ernesto Bertarelli, beschreibt seine Philosophie so:

„Wir haben darauf geachtet, dass wir gut zusammenarbeiten und Freiraum für die Entwicklung der Fähigkeiten jedes Einzelnen geben.

Wir haben nach dem Motto geführt:

Hol die besten Leute ins Boot und lass sie ihren Job tun.

Voraussetzung dafür ist ein Vertrauensverhältnis. Dieser Sport vereint Teamwork, Technologie und die Unberechenbarkeit der Elemente wie Meer und Wind. Das macht für mich die Faszination aus.“



Wir unterstützen Sie auf dem Weg zur Service-Marktführerschaft

## Loyalität

Es lohnt sich, Ihr Unternehmen unter den Gesichtspunkten von Loyalität, Motivation und Serviceorientierung unter die Lupe zu nehmen. Daraus Ziele zu konzipieren und Strategien für deren Umsetzung zu entwickeln.

Ihr Gewinn:  
Sie gewinnen neue Erkenntnisse, entdecken Potenziale, nutzen Ressourcen und gehen neue Schritte, um:

Ihr Unternehmen aktiv zu gestalten,  
Ihre Mitarbeiter für Ihr Unternehmen zu begeistern,  
Ihre Mitarbeiter in ihrer Entwicklung zu unterstützen,  
Ihre Mitarbeiter zu erfolgreichen Teams zu entwickeln.

Damit Ihre Kunden gerne bei Ihnen kaufen und zufriedene, loyale Stammkunden werden.

Auf dass Ihr Unternehmen zuversichtlich in eine erfolgreiche Zukunft blicken kann!  
Wir unterstützen Sie dabei das Spannungsfeld zwischen Ergebnis-, Kunden- und Mitarbeiterorientierung zum Erfolgsfaktor werden zu lassen.

## Eigene Entwicklung

Vielleicht möchten Sie unsere Dienstleistungen auch für sich individuell nutzen, um:

Ihre inneren Kräfte zu entdecken,  
berufliche oder private Herausforderungen zu wagen.  
anstehende Entscheidungen sicher zu treffen.

Mit unserer Broschüre möchten wir Ihnen einen Überblick über unsere Angebote geben.

Sie soll Ihnen dabei helfen, die für Sie richtige Entscheidung zu treffen, um unsere Zusammenarbeit auf eine zielorientierte erfolgversprechende Grundlage zu stellen.



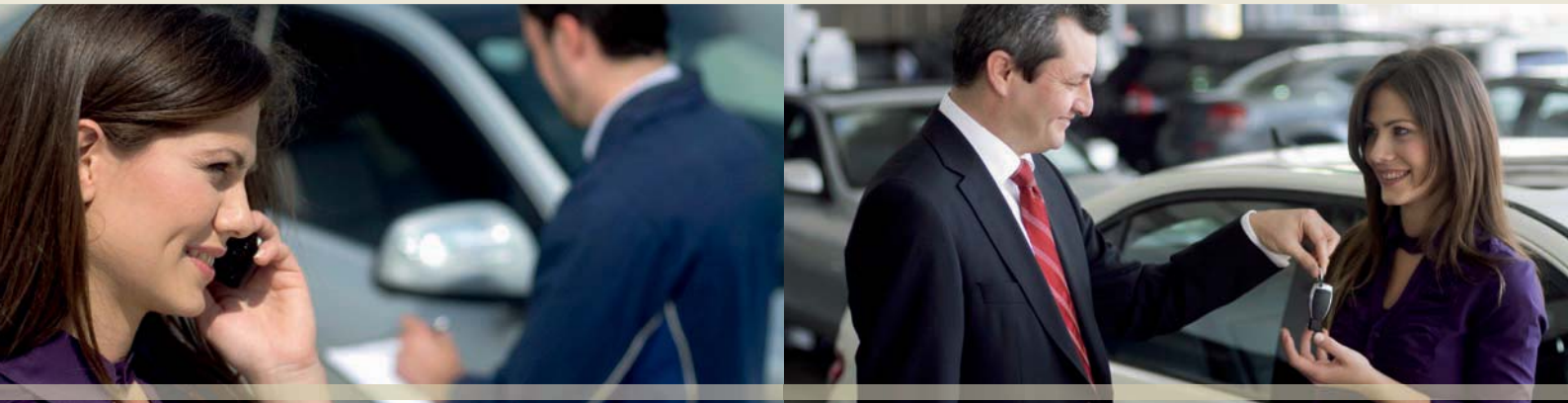
## Ihre Kunden

Wesentlich für die Kundenbindung ist die Qualität der Beziehung zum Kunden. In einer Zeit wachsenden Konkurrenzdrucks wird es zunehmend wichtiger für Ihr Unternehmen, Marktanteile durch eine herausragende Produktqualität zu gewinnen. Ganz wesentliche Aspekte dieser Produktqualität sind dabei ein herausragender Kundenservice und vorzügliche Kundenbindungsmaßnahmen. Denn: Kunden zu gewinnen und positiv an sich zu binden, ist die effizienteste Form der unternehmerischen Zukunftssicherung.

Kunden registrieren instinktiv genau die Elemente, welche eine gute Beratungs-, Verkaufs- oder Servicekraft vom Mittelmaß unterscheidet: Die positiv spürbare Präsenz des Beraters bewirkt gleich zu Beginn des Gesprächs angenehme Empfindungen, das aufrichtige und wahrhaftige Interesse an den Kundenbedürfnissen sowie die individuell eingebrachte Fachkompetenz werden als wohltuend und bestätigend erlebt.

Wenn sich Kunden verstanden und mit ihren Wünschen angenommen fühlen, gelingt Kommunikation und positive Kundenbindung ist die natürliche Folge! Es sind also die erlebten Emotionen bei der Kundenberatung und dem Verkauf, mittels derer eine Beziehungsqualität erreicht wird, die Sie im Markt positiv von Ihren Mitkonkurrenten unterscheidet! Und die sich in höheren Marktanteilen und Gewinnmargen sichtbar widerspiegelt.

Ein freundlicher und engagierter Kellner im Restaurant rettet das eher durchschnittliche Gericht. Ein aufdringlicher oder auch den Kunden „abarbeitender“ Verkäufer verliert nicht allein den Umsatz, sondern wahrscheinlich auch den Kunden als solchen.



**Keine Kunden - kein Business**

## Verlust von Kunden

Die Wilson Studie hat ermittelt, dass von 100 verlorenen Kunden

- 1 verstorben ist,
- 3 umgezogen sind,
- 5 bei Freunden oder Verwandten kaufen,
- 9 einen billigeren Anbieter gefunden haben,
- 14 unzufrieden sind und/ oder sich ergebnislos beschwert haben,
- 68 eine Gleichgültigkeit oder negative Stimmung der Unternehmen bzw. deren Mitarbeiter spüren.

Einer Studie des Deutschen Marketingbarometers stellte fest, dass 70 % Kunden durch unfreundliche oder desinteressierte Bedienung verloren gehen.

Das sind Zahlen, die eine deutliche Sprache sprechen! Gleichzeitig bieten diese Zahlen aber auch eine große Chance für Ihr Unternehmen. Sie können sich durch exzellente Kunden- und Serviceorientierung positiv im Markt darstellen und Aufmerksamkeit und Begehrlichkeit Ihrer Kunden nutzen, um für sie attraktiv zu sein. Nur, wer Emotionen für sein Unternehmen und seine Produkte beim Kunden wecken kann, bleibt im Kundenbewusstsein präsent.

## Loyale Stammkunden

Wenn Sie sich durch und durch loyale Stammkunden wünschen, die sich Ihnen und Ihrem Unternehmen emotional und dauerhaft verbunden fühlen;  
wenn Sie sich Kunden wünschen, die oft und dauerhaft kaufen, weil sie zufrieden sind;  
wenn Sie sich Kunden wünschen, die leidenschaftlich gerne immer wieder Gutes über Ihr Unternehmen berichten und zu Ihren besten „Verkäufern“ werden;  
wenn Sie dies alles wollen, dann ist unser Beratungskonzept „Optimale Servicequalität“ das Produkt für Sie!

Es ist jetzt an der Zeit, Ihr Verhältnis zum Kunden neu zu beleuchten.

Dafür bieten wir Ihnen unsere Unterstützung in Konzeption, Durchführung und Kontrolle.



## Ihre Mitarbeiter

Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Chance der inneren Karriere. Die Einzigartigkeit Ihres Unternehmens beginnt bei der Handlungskompetenz und Einzigartigkeit Ihrer Mitarbeiter. Engagieren sich Ihre Mitarbeiter wie Löwen für das Wohl Ihres Unternehmens? Verhalten sich Ihre Mitarbeiter loyal? Oder haben Sie den Eindruck, dass so mancher Beschäftigter bereits innerlich gekündigt hat?

Darauf basierende Leistungs- und Identifikationsverluste führen zu deutlich erkennbaren wirtschaftlichen Einbußen – Studien sprechen von 70 % Verlust durch mangelnde Mitarbeiter-Motivation. Eine Gallup-Untersuchung ergab: Unternehmen mit hoher emotionaler Mitarbeiterbindung wiesen gegenüber Unternehmenseinheiten mit niedriger emotionaler Bindung im Schnitt einen 15,5 Prozent höheren Umsatz und eine 13,1 Prozent höhere Gewinnmarge auf.

## Commitment

Die benötigten Rahmenbedingungen und Inhalte für erfolgreiche Mitarbeiter werden durch die Führungskräfte vorgegeben. Ein kluger Unternehmer lässt seinen Mitarbeitern Raum für selbstverantwortliches und erfolgsorientiertes Handeln, damit sie ihre Qualitäten und Potenziale kraftvoll im Sinne des ganzen Unternehmens einsetzen können.

Ein wichtiger Faktor hierfür: Vertrauen. Vertrauen der Mitarbeiter zum Chef und Vertrauen der Chefs zu ihren Mitarbeitern. Aber wie kann dieses Vertrauen geschaffen und bewahrt werden? Wie können Mitarbeiter zu der freiwilligen Selbstverpflichtung – dem „Commitment“ – gelangen, die sich das Unternehmen wünscht? Wie also erreicht man dauerhaft die freiwillige Unternehmens- und Wertebindung des Mitarbeiters an das Unternehmen? Andererseits: Welcher engagierte Mitarbeiter möchte nicht gefordert und gefördert werden, um zu seiner wirklichen Größe zu wachsen?





Loyalität ist der Turbo für Ihren Unternehmenserfolg

## Werte

Fachkompetenz ist natürlich nach wie vor Grundlage erfolgreichen Arbeitens. Hinzu kommen zusätzliche Qualitäten wie Präsenz, Kontaktfähigkeit, Selbstverantwortung, Team- und Konfliktfähigkeit. Diese Qualitäten werden als emotionale Intelligenz zusammengefasst. So entsteht echte Stärke und Authentizität, welche nach innen und nach außen Kompetenz ausstrahlt und damit eine entscheidende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg darstellt.

Es gilt, gemeinsame Werte und Maßstäbe einerseits und Werkzeuge und Methoden andererseits herauszukristallisieren, welche für alle Beteiligten einen Mehrwert darstellen. Mitarbeiter möchten dort eingesetzt werden, wo sie ihr Potenzial und ihre Begeisterung leben können. Das macht sie leistungsfähiger. Diese „Schwingung“ überträgt sich auf die Kunden, welche sich gerne in einer entspannten Atmosphäre aufhalten und „sich eher gesehen“ fühlen, was wiederum zur Umsatzsteigerung führt und das Geschäft florieren lässt.

## Strategien

Im Rahmen unseres Beratungsangebots „OpTEAMale Service Qualität“ kommt der Begutachtung der aktuellen Arbeitersituation sowie der Entwicklung von zielführenden Strategien für diesen Bereich und der anschließenden Umsetzung der Zielvereinbarungen eine hohe Bedeutung zu. Ihr Unternehmen umbauen – zusammen mit Ihren Mitarbeitern – das ist das Ziel.

Unser Beratungskonzept sieht die Mitarbeiter als Träger eines umfassenden Qualitätsbewusstseins, das sich permanent weiterentwickelt.



## Unser Beratungskonzept

Unabhängig von Größe, Struktur oder Reifegrad brauchen Unternehmen ein geeignetes Managementsystem, wenn sie erfolgreich sein wollen. OSQ ist ein praktisches Werkzeug, das Unternehmen eine Hilfestellung gibt und zugleich aufzeigt, wo sie sich auf der Reise befinden. Es hilft, Lücken zu erkennen und zeigt Lösungen auf. Die Entwicklungs-Agentur hält OSQ mit Hilfe des Inputs bestens bewährter Vorgehensweisen und neuer Erkenntnisse stets aktuell. So wird sichergestellt, dass das OSQ seinen dynamischen Charakter bewahrt und mit dem aktuellen Managementwissen Schritt hält.

Trotz des offen gehaltenen Ansatzes gibt es einige Grundkonzepte, auf die OSQ aufbaut. Die Konzepte werden sich in dem Maße ändern, wie sich opTEAMale Unternehmen, Menschen und Gesellschaft weiterentwickeln und verbessern.

Das von uns entwickelte Beratungsprodukt „OpTEAMale ServiceQualität“ ist eine umfassende Strategie für Ihren Unternehmenserfolg und ist eng mit einer qualitäts- und mitarbeiterorientierten Unternehmenskultur verknüpft.

Das Konzept „Optimale Servicequalität“ basiert auf drei Grundprinzipien, die sich in ihrer Wirkung gegenseitig ergänzen und unterstützen:

Kundenorientierung

Mitarbeiterorientierung

Prozessorientierung



OSQ ist ein ganzheitliches Managementkonzept

„Qualität“ ist ein Begriff, der im täglichen Umgang meist selbstverständlich verwendet wird. Qualität steht für Güte, Wert, Vortrefflichkeit. – Diesen Werten werden wir nachspüren in unserer Beratungsarbeit, die sich aus folgenden Schritten zusammensetzt:

Analyse des Unternehmens

Planung der Neugestaltung

Maßnahmendefinition

Umsetzung

Feedback

Weiterentwicklung bis zur Zielerreichung

+

Wir unterstützen Sie auf dem Weg zur Service-Marktführerschaft und stellen Ihnen unser ganzheitliches Managementkonzept „Optimale Servicequalität“ gerne kostenlos vor.



OSQ ist eine umfassende Strategie für Ihren Unternehmenserfolg

## Ihr Unternehmenserfolg

Sie überlegen noch, ob sich unser Beratungskonzept „OpTEAMale Service Qualität“ für Sie lohnt?

Werfen wir einen Blick auf die Praxis.

Die Angebote sind immer zahlreicher und austauschbarer, Dutzende verschiedener Autos, Handys, und Schokoriegel, die irgendwie gleich sind. Alle werden gekauft; manche mehr und manche weniger.

Manche Unternehmen haben ständig Aufträge und andere nicht, obwohl sie scheinbar identische Leistungen erbringen!

Ist es der Service, der den entscheidenden Ausschlag gibt?  
Wir meinen, Ja!

Die Einführung des „Optimalen Servicequalität“ Managementsystems kostet zweifelsohne Geld. Wie rechnet sich das für Ihr Unternehmen? Rechnet es sich überhaupt für Sie?  
Ja, wenn Sie die Service-Marktführerschaft anstreben!

### Kontakt

Möchten Sie weitere Informationen rund um unser Leistungsspektrum für Sie und Ihr Unternehmen? Bitte lassen Sie es uns wissen, wenn Sie noch Fragen oder Wünsche haben.

Gerne informieren wir Sie ausführlich oder erstellen Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes, individuelles Angebot.

### Ihr Entwicklungs-Team

Entwicklungs-Agentur

Zentrale Postadresse:

Koblenzer Str. 7-9

41468 Neuss

fon +49 (0)2131.741342

fon +49 (0)700. 34566345

fax +49 (0)2131.779231

internet: [www.entwicklungs-agentur.eu](http://www.entwicklungs-agentur.eu)

internet: [www.service-qualität.biz](http://www.service-qualität.biz)

e-mail: [info@ entwicklungs-agentur.eu](mailto:info@entwicklungs-agentur.eu)