



# „SERVICEKULTUR (ER)LEBEN“

---

DIE EXTRAMEILE MACHT DEN UNTERSCHIED

IMPULSVORTRAG BERND REUTEMANN – UNTERNEHMERTAG BIEBERGEMÜND 14.11.2023

# ...hier bin ich aktiv

## GASTGEBER



## SOZIALES



## LEISTUNGSSPORT



# Leistung spürbar machen.....



Lust auf Leistung sichtbar machen.....

---



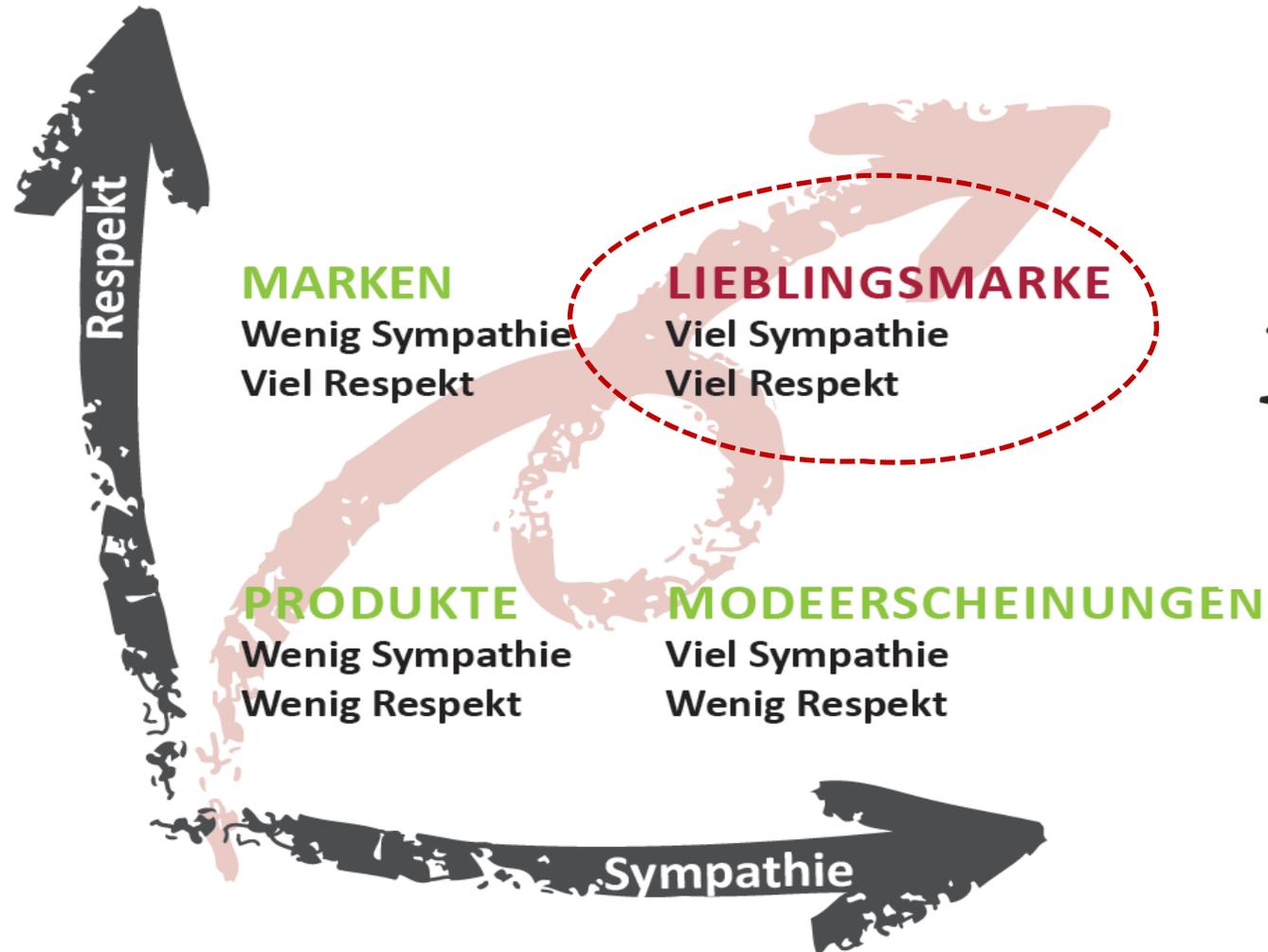
# Marke wird auf der Rennstrecke gemacht .....

---



# Das Konzept der Lieblingsmarke

---





**CLOSED**

ICH WILL DER LETZTE  
SEIN, WELCHER  
VERABSCHIEDET  
WIRD.....

Wirtschaftskrise  
Budgetkürzungen  
Fachkräftemangel .....

# Mein erstes Paar Schuhe

---



...nette Idee...oder mehr?

---

**Herzlich willkommen**  
zurück aus der Kur

Ich hoffe, Sie hatten einen erfolgreichen Kuraufenthalt  
und wünsche Ihnen für die Zukunft alles Gute.  
Viele Grüße

**AOK – Die Gesundheitskasse Neckar-Alb · [www.aok-bw.de/nea](http://www.aok-bw.de/nea)**

**Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie viel Gesundheit!**

Ihre AOK – Die Gesundheitskasse Neckar-Alb [www.aok-bw.de/nea](http://www.aok-bw.de/nea)

## Motiv mal einfach

---

Was wirklich zählt  
ist der  
**Zeitwert**



# Ohne Emotion langweilt sich das Gehirn | das wie entscheidet



.....schaffen kleine Erlebnisse



# Aus Kundensicht handeln....

---



# DIE NEUE QUALITÄT DER ZUSAMMENARBEIT



## MITEINANDER

= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)

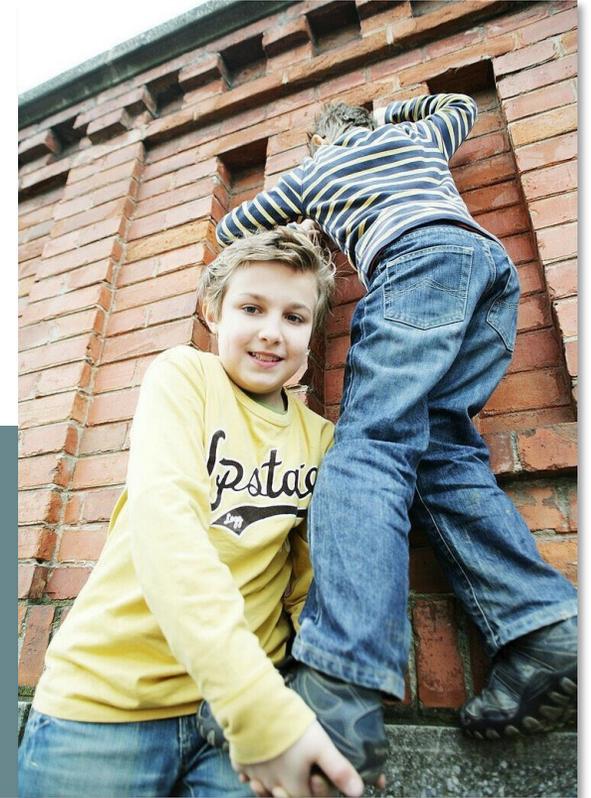
Die Qualität der Zusammenarbeit steht im Vordergrund.

## FÜREINANDER

= „Leistungsanspruch“

Die Qualität des Ergebnisses steht im Vordergrund.

*(Wie kann ich dem anderen helfen, erfolgreich zu sein?)*



► „Menschen, die miteinander arbeiten, addieren ihre Potentiale.  
Menschen, die füreinander arbeiten, multiplizieren ihre Potentiale!“

## Eine schwäbische Idee...

---

Seit die Umkleidekabinen so ausgestattet sind ist der Umsatz pro Kunde um 5,8% gestiegen und die Teile pro Kunde + 6,3%



# Spürbar besser.....

---



*Schade, vielleicht das nächste Mal.*

Mache das, was Andere  
nicht gerne tun, einfach  
gerne und gut 😊

# Mit Wertschätzung überzeugen

- Kunde des Monats
- Zulieferer / Handwerker des Jahres
- Dienstleister des Jahres
- Aushilfe der Saison
- Praktikant des Jahres



„Die Haltung  
macht den  
Unterschied“

*Herzlich  
Willkommen*



*- auch zwei  
Minuten vor  
Ladenschluss*



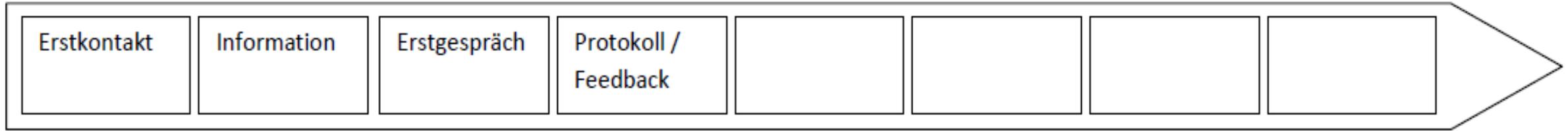


“Start with the customer and work backwards. That’s customer obsession. For real.”

Jeff Bezos



# Beispiel Vertrieb...



| Kontaktpunkt Kunde | Leistungsbewertung / Beschreibung   | Verbesserung / Maßnahme  | Erl. |
|--------------------|---|--|------|
| Telefonkontakt     | Feste Telefonzeiten sind vorhanden -<br>Telefontermin vereinbaren. Vorab<br>Information über zuständigen<br>Mitarbeiter einholen.           | Vorab-Mail zur Terminvereinbarung mit kurzer Vorstellung –<br>Zeitangabe und .... Als Verbundpartner ist es unser Ziel Ihnen die<br>Arbeit zu erleichtern und gemäß der Kundenanforderung schnelle<br>Entscheidungen treffen zu können. Unser Produkt....  |      |
| Information        | Vorab-Informationen mit<br>persönlichem Aufdruck..... Evtl.<br>Rückruf bei der Sekretärin.  | Neuer Umschlag „Ich bedanke mich, dass Sie sich Zeit für uns<br>nehmen“ [REDACTED]   |      |
| Erstgespräch       | Gut vorbereitet sein bedeutet für uns<br>den Gesprächspartner zu erkennen.<br>(Bild Internet.....). [REDACTED]<br>.... Außenerscheinung.... | Pünktlichkeit (siehe Spielregeln) – Auch bei 2 Minuten Verspätung<br>informieren wir den Gesprächspartner.... Wir erscheinen 10<br>Minuten vor dem Termin und melden uns an.<br>...So verhalten wir uns im Vorfeld..... (Rauchen, Toilette,<br>Begrüßung)<br>Wir haben immer ein kleines Präsent für das Sekretariat dabei |      |

# Level 2 Begrüßen und Platzieren



Die drei Empfang-Rules:

1. falsch: „Habt ihr reserviert?“  
richtig: „Kommt ihr spontan oder habt ihr euch angemeldet?“
2. falsch: einen Korb geben: „Tut mir Leid, wir sind ausreserviert“  
richtig: eine Option bieten, z.B: „Wir hätten noch einen Tisch ab ca. 21:30 Uhr...“
3. falsch: „Ihr wart schon lange nicht mehr da“  
richtig: „Schön, dass ihr wieder da seid“

1. Gast wird freundlich mit Augenkontakt begrüßt (3s, bis wir die Augenfarbe des Gastes erkennen können),

2. Platzieren

3. Einen schönen Aufenthalt wünschen:  
„Ich wünsche euch einen schönen Abend/  
Mittag“

4. „Reserviert“-Schild mitnehmen (Zeichen)

DU oder SIE?

Wir pflegen im Hollys eine legere Lebensform.

**Unsere Gäste DUZEN wir generell.**

Ausnahmen: Senioren und Businessgäste SIEZEN wir.

Wichtig! Motto: lieber einen Touch zu locker als zu steif.

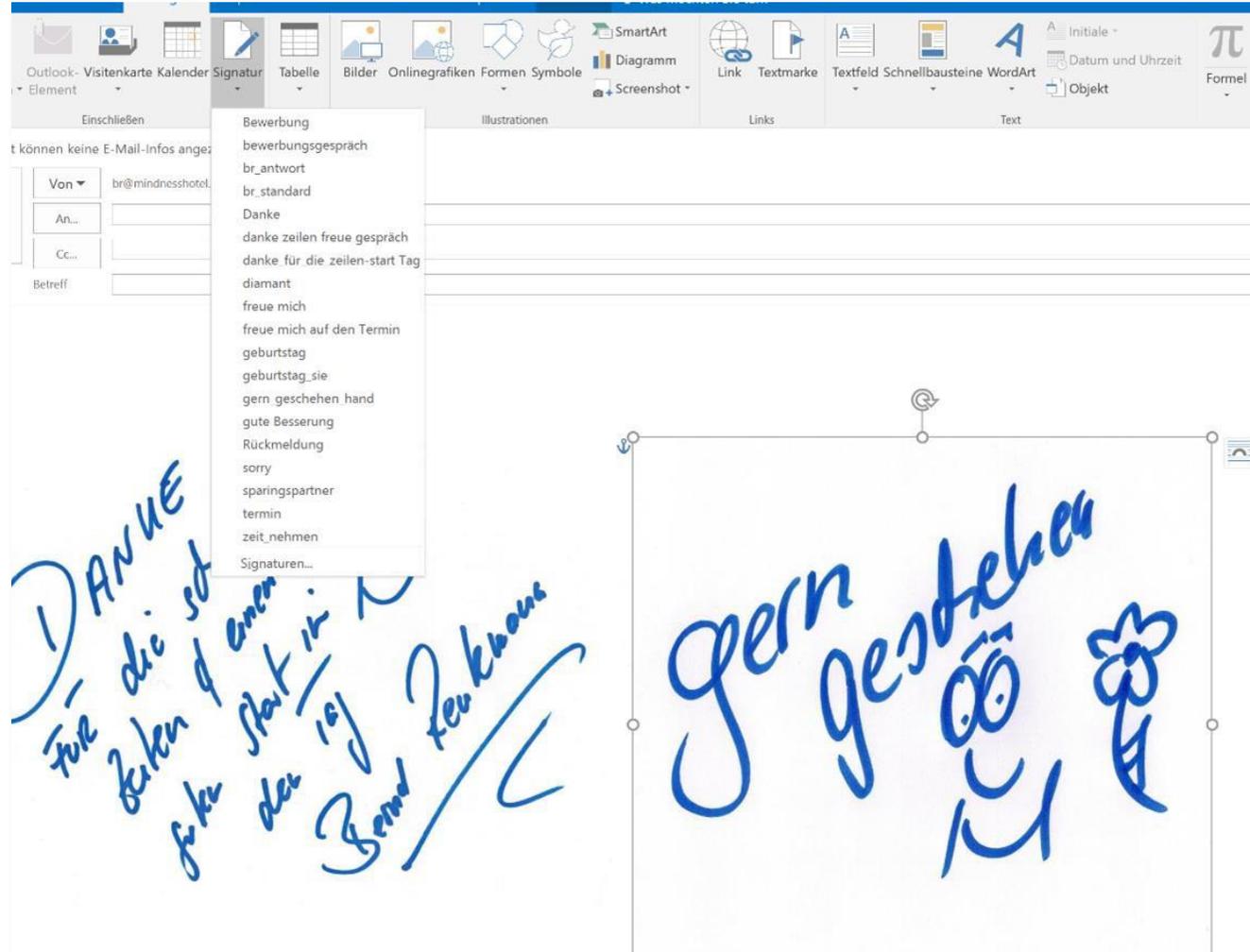
Wenn du nicht sicher bist: Versuche, die DU- und SIE-Form zu umgehen.

# Lieblingsmarken ticken anders.....

---



# Es gibt viele Möglichkeiten



# Wer hat es erfunden?

--- Vielen lieben Dank!  
Super konstruktives Meeting und  
tolle interactive Präsentation.  
Happy Weekend!  
Beste Grüsse  
Jmrc



Jean-Marc Leu  
National Key Account Manager & Teamleader West DuniGroup Switzerland  
Direct +41 41 798 01 78 | Mobile +41 76 424 54 18

DUNI AG, Lettenstrasse 11c, CH-6343 Rotkreuz Switzerland

Senden  Betreff WG: Präsentationen der Vorträge in Schmallenberg und Gronau

Herzliche Grüsse 😊  
Hr Volkmar Schmidt

**Union Investment Privatfonds GmbH**  
Volkmar Schmidt  
Landesdirektion West  
Vertriebsdirektor  
Spezialist Marktbearbeitung  
Westramstraße 24

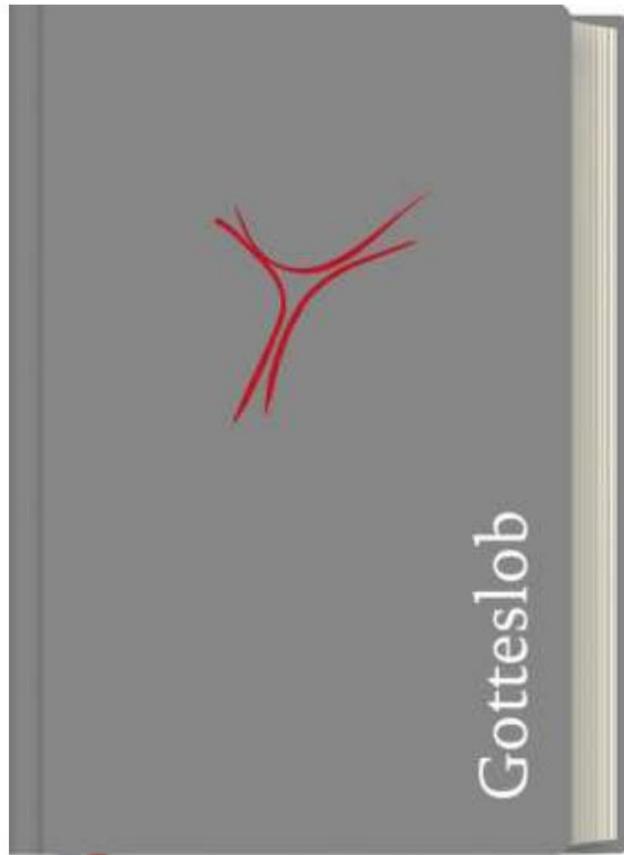
# „Menschen positiv überraschen“

---



„Menschen positiv überraschen“ –geht auch ohne Bett

---



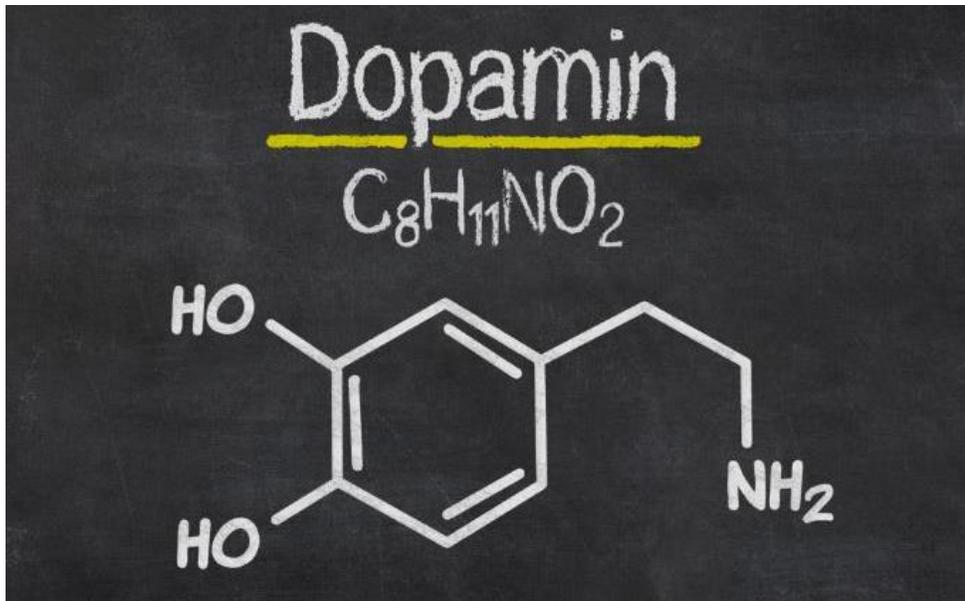
# Top-Performance ist anstrengend - Regeneration durch ....

---



SORGE DAFÜR, DASS DU  
UND DEINE KOLLEGEN  
REGELMÄßIG POSITIVES  
FEEDBACK BEKOMMEN,  
SCHAFFE NOTWENDIGE  
STRUKTUREN UND  
PROZESSE DAFÜR .....

# Sorge für positives Feedback – jedes Lächeln zählt....



# Feedbackkultur (er)leben

---

Einfach –  
verständlich – Klar

Hol es Dir – es tut  
gut 😊

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



Feedback schnell und direkt 😊.....

---



# Die Haltung macht den Unterschied

---

*Mindness* HOTEL  
Bischofschloss

Unser Hotelgast des Monats  
April 05



Monsieur Robert de la Porte  
aus Frankreich

The image shows a formal announcement for the 'Hotel Guest of the Month' for April 2005. It features the logo for 'Mindness HOTEL Bischofschloss' at the top. Below the logo, the text reads 'Unser Hotelgast des Monats April 05'. A central photograph, framed in a bright green border, shows a smiling man in a dark suit and red tie. Below the photo, the name 'Monsieur Robert de la Porte' and his origin 'aus Frankreich' are printed.



Herzlich  
Willkommen

- auch zwei  
Minuten vor  
Ladenschluss

The image shows a window display with a blue background. It features four panels: the top-left panel shows a woman's face, the top-right panel shows a man's face, the bottom-left panel contains the text '- auch zwei Minuten vor Ladenschluss', and the bottom-right panel shows a woman's face. The text 'Herzlich Willkommen' is centered in the top two panels.

# Marke positiv spürbar machen „Touchpoints“

---

Wo habe ich „emotionale Verstärker“, welche dafür sorgen dass wir dem Kunden in positiver Erinnerung bleiben?

- Objekt | Besprechungsbereich | Begrüßung | Vorbereitung
- Onboarding | erstes Gehalt | bestandene Prüfung | Benefits |
- Angebot | Vertrag | Bestätigung | einfach so
- Eröffnung | Jubiläen | Besondere Ereignisse
- Feedback | Kundenkorrespondenz

Wenn Du an die Spitze willst, darfst Du es Dir nicht erlauben vorhandenes Potenzial nicht anzusprechen.



## Selbstreflexion ....

---

Das habe ich gut gemacht:

also ich hatte die Meinung  
das ich ein kleines bisschen gut war  
nicht jetzt das ich super gut  
war

Das kann ich noch verbessern:

Ich Meins Book haben



- Selbstwirksamkeit
- Wertvoll sein
- Stolz auf die eigene Leistung
- Erfolge erzielen

# Die 4 Prinzipien für Performance in herausfordernden Zeiten

- Erhöhe die Sicherheit
- Inspiriere und erzeuge Wichtigkeit
- Mach es einfach, weniger ist mehr
- Habe „wenn-dann“ Optionen parat



# Sicherheit und Orientierung

Nur in einem sicheren Umfeld kann ein Mensch sein volles Potenzial entfalten. Unsicherheit hingegen hemmt!!!

**Wo? und Wie?** gebe ich durch mein Verhalten als Führungskraft **Sicherheit & Orientierung**.

Nur wer **Sicherheit** hat, kann **Exzellenz** erreichen!



# VERBINDLICHE SPIELREGELN

---



# Gib dem Thema Wichtigkeit – Good News .....



# Inspiriere und erzeuge Wichtigkeit (Präsenz)

---

Nur in einem sicheren Umfeld kann ein Mensch sein volles Potenzial entfalten. Unsicherheit hingegen hemmt!!!

**Wo? und Wie?** Inspiriere ich meine Mitarbeiter und erzeuge Wichtigkeit für relevante Themen?

Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie!



# KOMMUNIZIERE EIN THEMA UND ES WIRD ZUR STRATEGIE.....

---

- Stelle regelmäßig die richtigen Fragen...
  - Was haben wir dafür getan die Zusammenarbeit zu verbessern?
  - Wo sind wir schneller geworden?
  - Welches war unser „Mops“ der Woche? Und was haben wir daraus gelernt?
  - Erfolgsmeldung der Woche?
  - Wo haben wir Komplexität abgebaut?
  - Wo waren wir mutig?



# Wichtigkeit geben | beim richtig machen erwischen 😊

---

**Bitte beantworten Sie nachfolgende Fragen:**

*Wurde das Thema verständlich bearbeitet?*

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

*Würden Sie das Seminar Ihren Kollegen empfehlen? Warum?*

|  |
|--|
|  |
|  |

*Wie waren Sie mit dem Referent und den Rahmenbedingungen zufrieden?*

|  |
|--|
|  |
|--|

**Welche konkreten Maßnahmen wollen Sie in den kommenden 3 Monaten umsetzen:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**Datum Teilnehmer**

# Wichtigkeit geben = konsequent sein

---

FEHLENDE KONSEQUENZ  
IN DER ÜBERPRÜFUNG  
VON BESCHLOSSENEN  
MAßNAHMEN IST EINER  
DER HÄUFIGSTEN GRÜNDE  
FÜR DAS SCHEITERN DER  
UMSETZUNG



# MACH ES EINFACH, WENIGER IST MEHR

---

Geschwindigkeit erfordert einfache Prozesse und Abläufe sowie die Bereitschaft Verantwortung zu übergeben / übernehmen.

**Wo? und Wie?** Sorge ich als Führungskraft dafür Prozesse und Abläufe einfach zu machen und Verantwortung zu übertragen?

„Einfachheit ist die neue Marke“

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



## EINFACH UND KLAR

---

WER DEN  
SPORTBEUTEL  
VERGISST,  
TURNT IN DER  
UNTERHOSE



# Wer hat es erfunden?

--- Vielen lieben Dank!  
Super konstruktives Meeting und  
tolle interactive Präsentation.  
Happy Weekend!  
Beste Grüsse  
Jmrc



Jean-Marc Leu  
National Key Account Manager & Teamleader West DuniGroup Switzerland  
Direct +41 41 798 01 78 | Mobile +41 76 424 54 18

DUNI AG, Lettenstrasse 11c, CH-6343 Rotkreuz Switzerland

Senden  Betreff WG: Präsentationen der Vorträge in Schmallenberg und Gronau

Herzliche Grüsse 😊  
Hr Volkmar Schmidt

**Union Investment Privatfonds GmbH**  
Volkmar Schmidt  
Landesdirektion West  
Vertriebsdirektor  
Spezialist Marktbearbeitung  
Westramstraße 24

# HABE „WENN-DANN“ OPTIONEN PARAT (Szenarien)

---

Was wäre wenn – Szenarien und Bereithalten von Optionen erhöhen den Handlungsspielraum und erhalten die Motivation.

**Wo? und Wie?** Inspiriere ich meine Mitarbeiter dazu verschiedene Lösungswege bereit zu halten und stärke somit die Agilität

„sei gut vorbereitet – beschränke Dich nicht auf eine Linie“



JEDEN TAG WARTEN NEUE HERAUSFORDERUNGEN.....

---



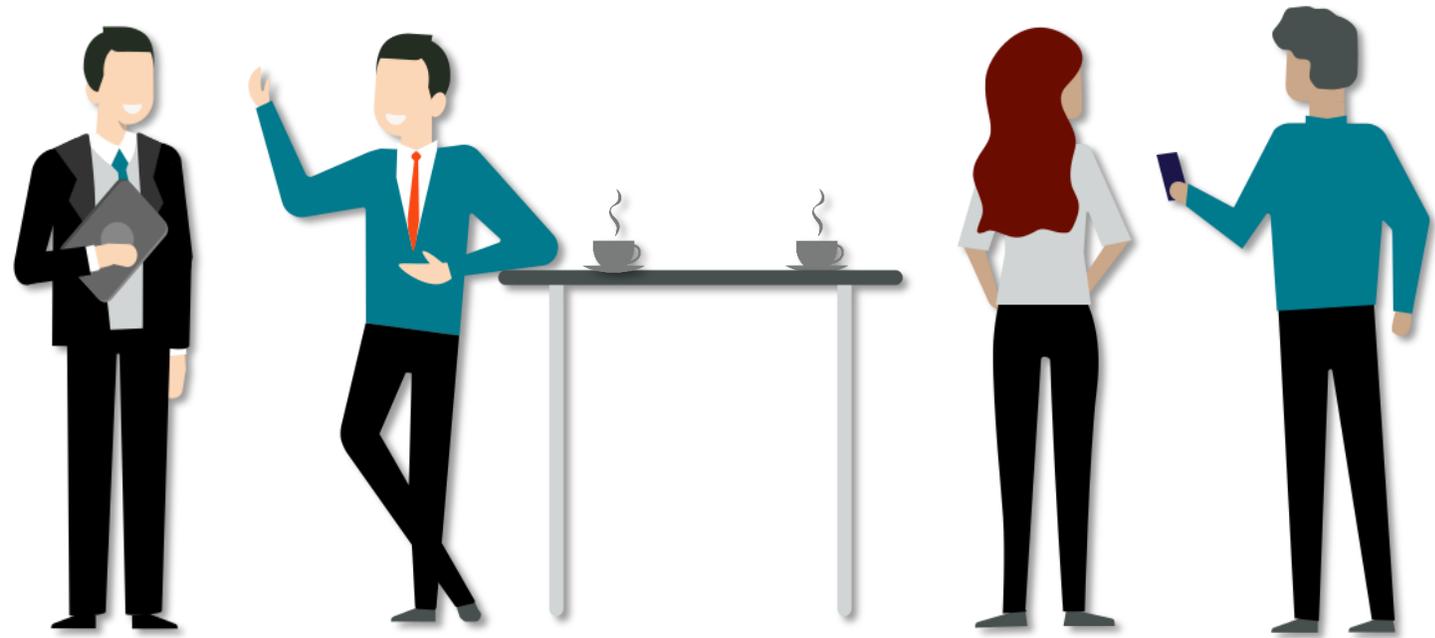
DEN  
HUMOR NICHT  
VERLIEREN .....  
„Zeitwert“

# TEAMARBEIT – „SICH GEGENSEITIG HELFEN ERFOLGREICH ZU SEIN

---



15 Minuten



# Impuls „Servicekultur (er)leben“

## Leistungen positiv spürbar machen

### WICHTIGKEIT GEBEN = KONSEQUENT SEIN

FEHLENDE KONSEQUENZ  
IN DER ÜBERPRÜFUNG  
VON BESCHLOSSENEN  
MAßNAHMEN IST EINER  
DER HÄUFIGSTEN GRÜNDE  
FÜR DAS SCHEITERN DER  
UMSETZUNG



Wenn Du an  
die Spitze willst,  
darfst Du es Dir  
nicht erlauben  
vorhandenes  
zu ignorieren



### DIE WIRKUNGSVOLLSTE FORM FEEDBACK ZU ERHALTEN ...

Einfach –  
verständlich – Klar  
KUNDE –  
MITARBEITER –  
KOLLEGEN

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



### DIE NEUE QUALITÄT DER ZUSAMMENARBEIT



**MITEINANDER**  
= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)  
Die Qualität der Zusammenarbeit  
steht im Vordergrund.



**FÜREINANDER**  
= „Leistungsanspruch“  
Die Qualität des Ergebnisses steht im Vordergrund.  
(Wie kann ich dem anderen helfen, erfolgreich zu sein?)

► „Menschen, die miteinander arbeiten, addieren ihre Potentiale.  
Menschen, die füreinander arbeiten, multiplizieren ihre Potentiale!“

### KOMMUNIZIERE EIN THEMA UND ES WIRD ZUR STRATEGIE.....

- Stelle regelmäßig die richtigen Fragen...
- Wo sind wir besser geworden?
- Wo hat der Kunde uns besonders positiv wahrgenommen
- Wie beurteile ich meine Leistung – das lief gut, das kann ich besser
- Was habe ich dafür getan, die Nachhaltigkeit zu unterstützen (Mensch | Umwelt | Finanzen).....



### POSITIVE SPÜRBARKEIT



Schau, vielleicht das nächste Mal.

## Leitfragen

Wo gehen wir in unserem Bereich bereits die „Extrameile“? – Wo haben wir emotionale

Welche Anregungen aus dem Vortrag wollen wir umsetzen - oder weiter vertiefen?

# Einfach und klar

---



DENKE AN DEINEN UND  
ZEITWERT DER ANDEREN –  
„MACH DIE WELT ETWAS  
BESSER/SCHÖNER“



BEWAHREN DIR DIE LUST AM  
GEWINNEN UND WAS DU  
MACHST, GUT ZU MACHEN

# „Damit die Ideen spürbar werden“



Begleite mich in meiner Umsetzung:

Ihr Name:

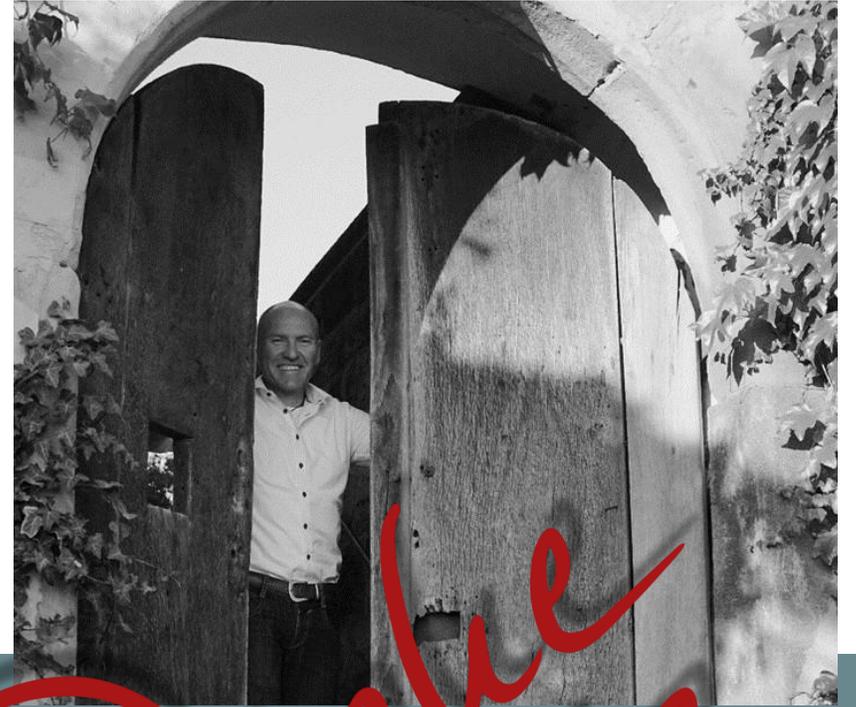
Firma:

Telefonnummer:

Email:

A circular collage of various sticky notes and documents is placed over the form. One prominent red sticky note says 'Zuckerbrot ist okay!'. Another blue sticky note says 'Danke schön'. There are also some handwritten notes and printed documents visible.

Vortrag zum Download



*Danke*

# Auf den Punkt gebracht

---



Keine Angst vor der Einfachheit



Mache das was Andere nicht gerne tun – einfach gerne und besser



Sicherheit – Wichtigkeit – Einfachheit – Optionen



Reflexion ist der Schlüssel zur Verbesserung



Konsequenz in der Umsetzung



Marke wird auf der Rennstrecke gemacht



Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie



Zeitwert erhöhen