

„SERVICEQUALITÄT (ER)LEBEN“

#BESSERALSGESTERN

...HIER BIN ICH AKTIV

GASTGEBER



SOZIALES



LEISTUNGSSPORT

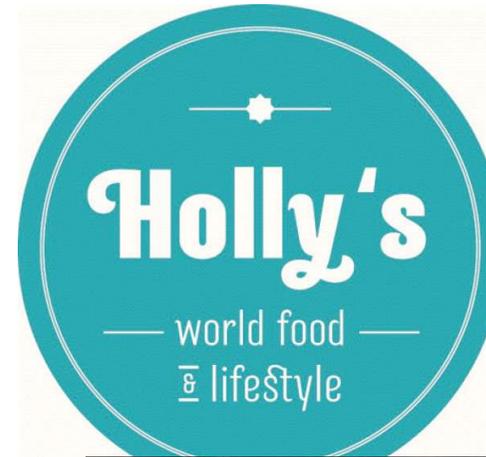


AKTION

Mindness-Hotel Bischofschloss wirbt mit Gesundheits-Check

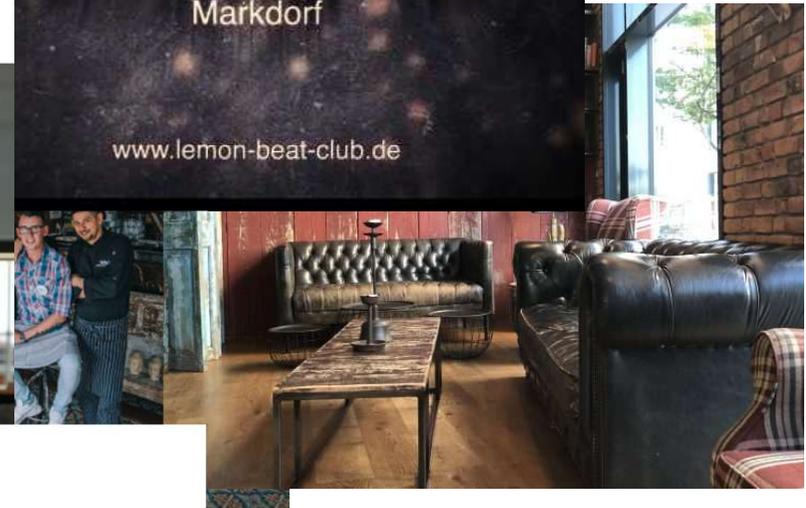
"Zelluläres Screening" heißt der neue Service, den das Hotel in Markdorf seinen Gästen anbietet.

Von Sylvia Ailinger | Dienstag, 21. Juli 2009



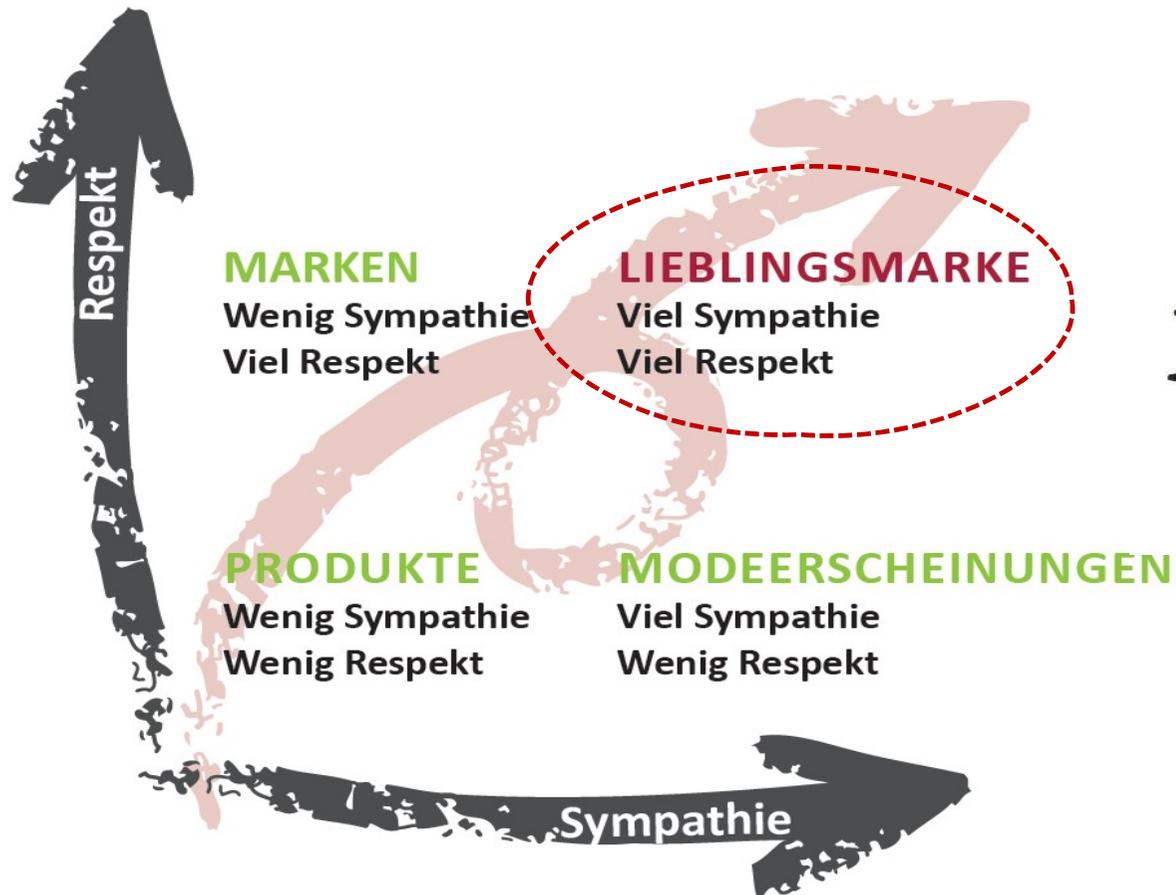
Vom Hotelier zum Rennstall-Besitzer: Der eigenwillige Weg des Unternehmers Bernd Reutemann

Langenargen / Lesedauer: 5 min



Erfolgsweg führt über Emotionen

LIEBLINGSMARKEN LEBEN LÄNGER....



POSITIVE SPÜRBARKEIT – KUNDE – MITARBEITER - PARTNER



MARKE WIRD AUF DER RENNSTRECKE GEMACHT



DIE NEUE QUALITÄT DER ZUSAMMENARBEIT



MITEINANDER

= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)

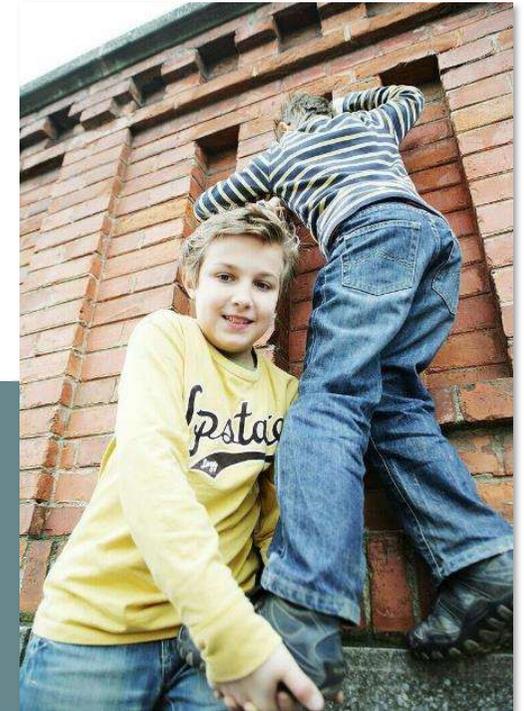
Die Qualität der Zusammenarbeit steht im Vordergrund.

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!“

SCHNITTSTELLEN EXCELLENCE



DER KLEINE UNTERSCHIED

Aufgabe vs. Verantwortung

Aufgabe	Ich bin verantwortlich, dass.....
Durchführung Online-Schulung	.. unsere Onlineschulungen mehr Buchungen bekommen und Top-Bewertungen
Material für Mechaniker beschaffen	...das bestmögliche Material, termingerecht, zum best-price zur Verfügung steht.

Hierfür will ich verantwortlich sein.....

LUST AUF LEISTUNG SICHTBAR MACHEN...



BEGEISTERENDE MENSCHEN UND KUNDENORIENTIERTE PROZESSE



**„DAS HABEN WIR NOCH
NIE PROBIERT, ALSO GEHT
ES SICHER GUT.“**
PIPPI LANGSTRUMPF



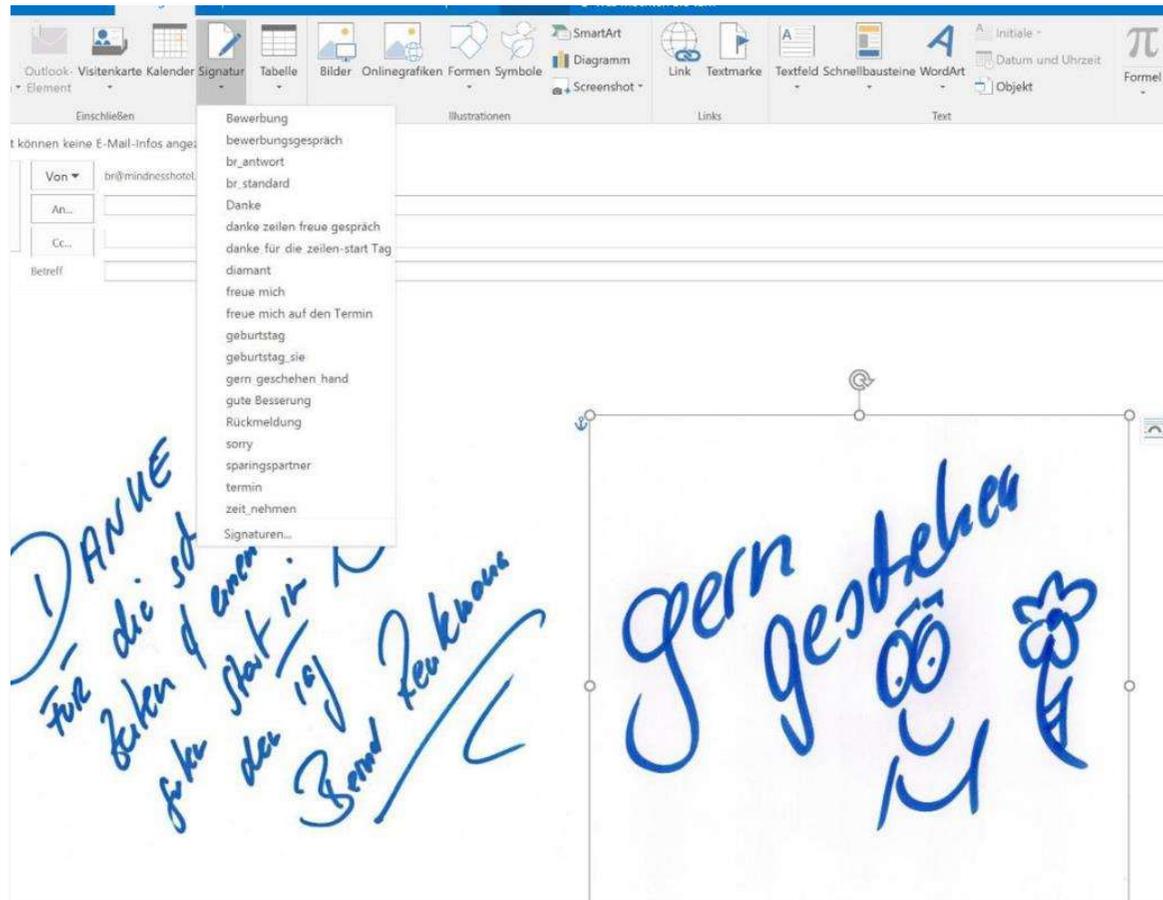
ago Images/ United Archives

DIE HALTUNG MACHT DEN UNTERSCHIED



FOKUS AUF
KUNDE DES
MONATS
ODER.....

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

D U N I 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
Westmetzstrasse 21

OHNE EMOTION LANGWEILT SICH DAS GEHIRN



SPÜRBAR BESSER.....



Schade, vielleicht das nächste Mal.

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

TOP PERFORMANCE IST ANSTREGENDE....

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



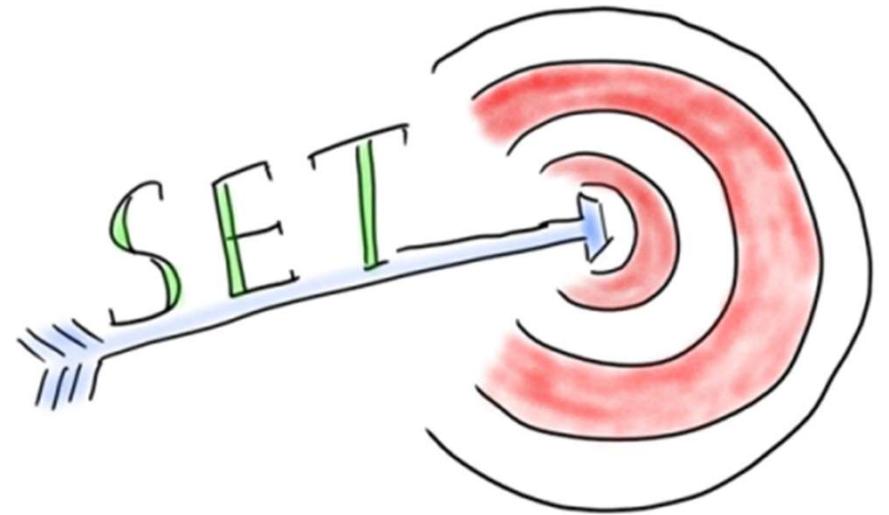
GIB DEM THEMA WICHTIGKEIT





MIND

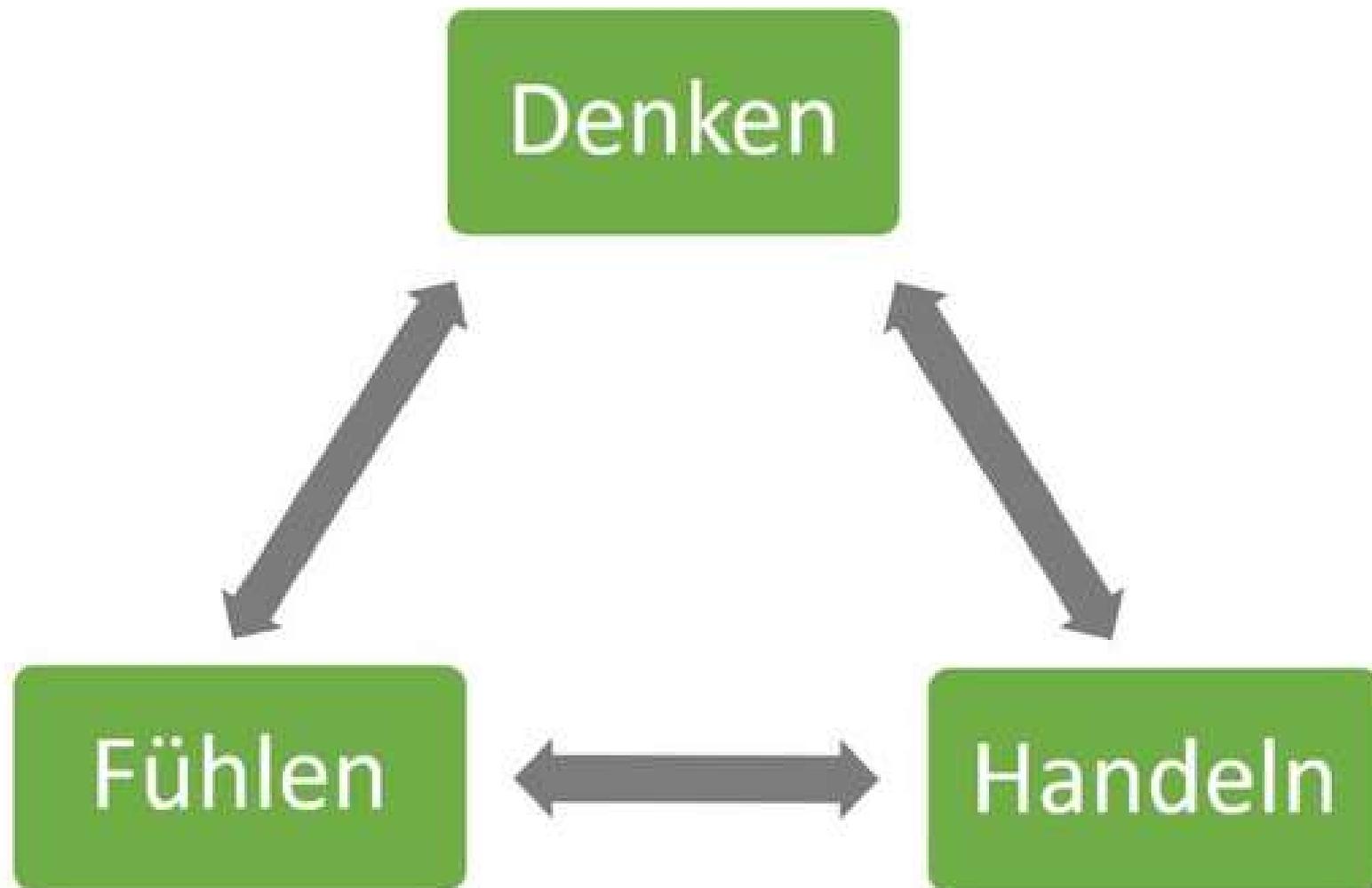
&



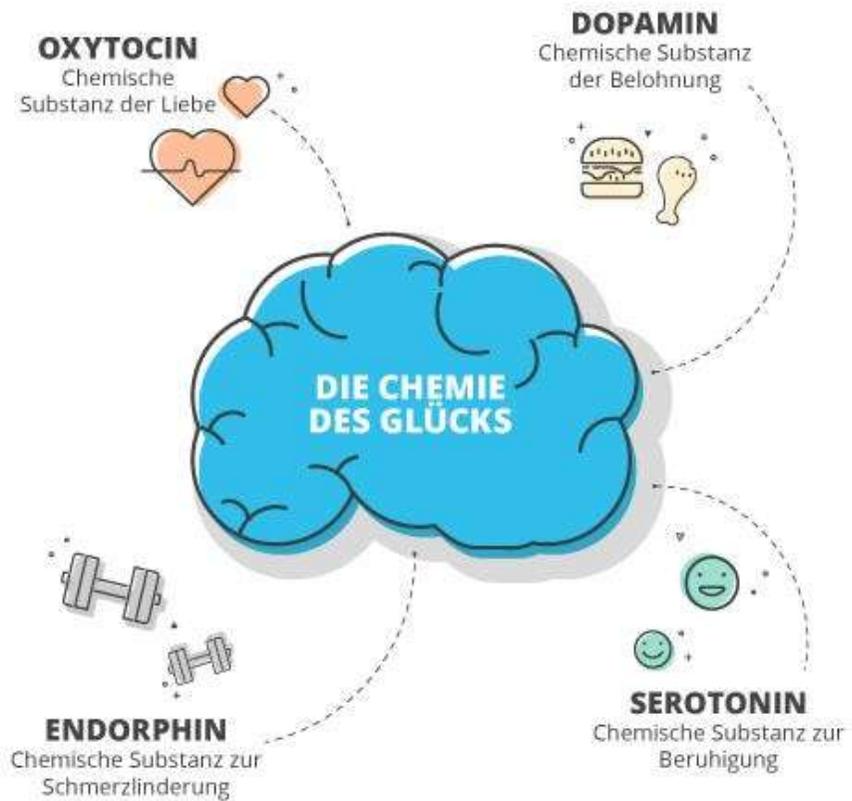
FÜHLEN

DENKEN

HANDELN



HÄTTE ICH DAS FRÜHER GEWUSST



Handwritten note: *Herzliche Grüße 😊
Herz Volkmars Absicht*

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

Unser Performance-Zyklus für nachhaltigen Erfolg



SICHERHEIT UND ORIENTIERUNG

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



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

Willst du mit
mir gehen?



ja

nein

vielleicht

(Bitte ~~das~~ ankreuzen)

PROZESSKLARHEIT - PROZESSSICHERHEIT

Level 2 Begrüßen und Platzieren



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.

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“

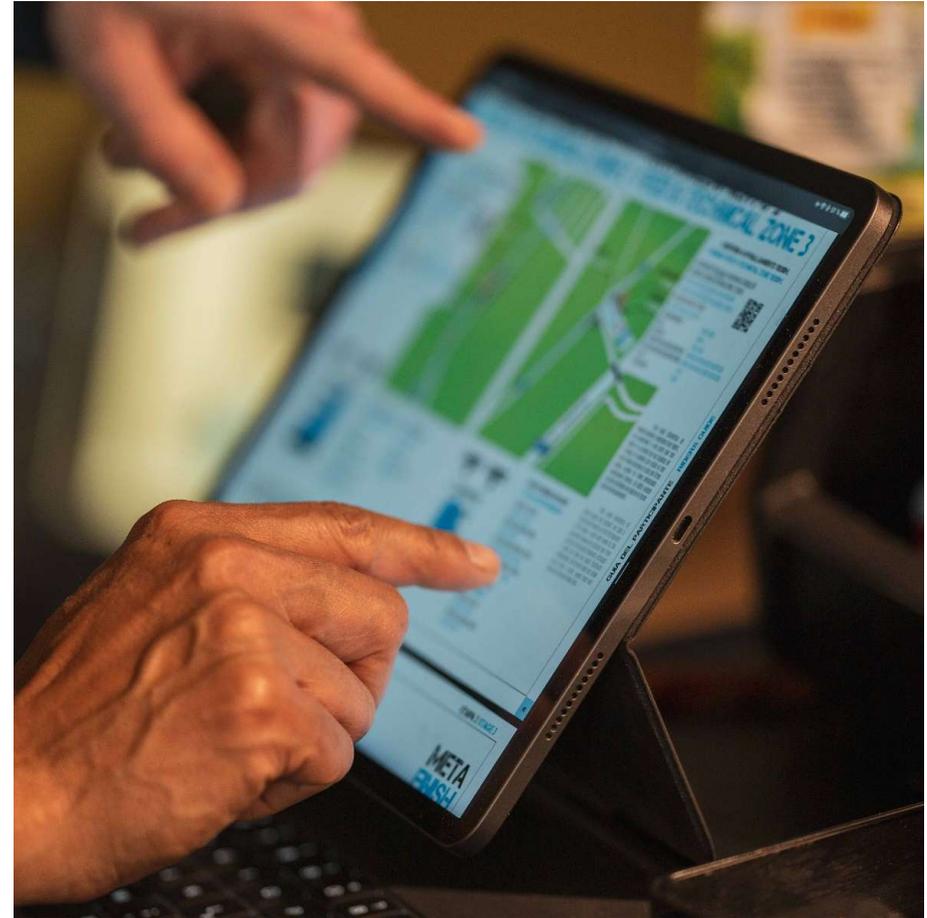
PAIN POINTS.....

”

Die unterschätzte Wahrheit ist: Das Gesamterlebnis eines Kunden wird durch den schwächsten Markenkontaktpunkt bestimmt.

“

THE LITTLE BIG THINGS



INSPIRIERE UND ERZEUGE WICHTIGKEIT

Den Themen, welchen wir Wichtigkeit geben werden, sich in der Kultur verankern und im Verhalten spürbar.



Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie!

GIB DEM THEMA WICHTIGKEIT



WICHTIGKEIT GEBEN = KONSEQUENT SEIN

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?

--

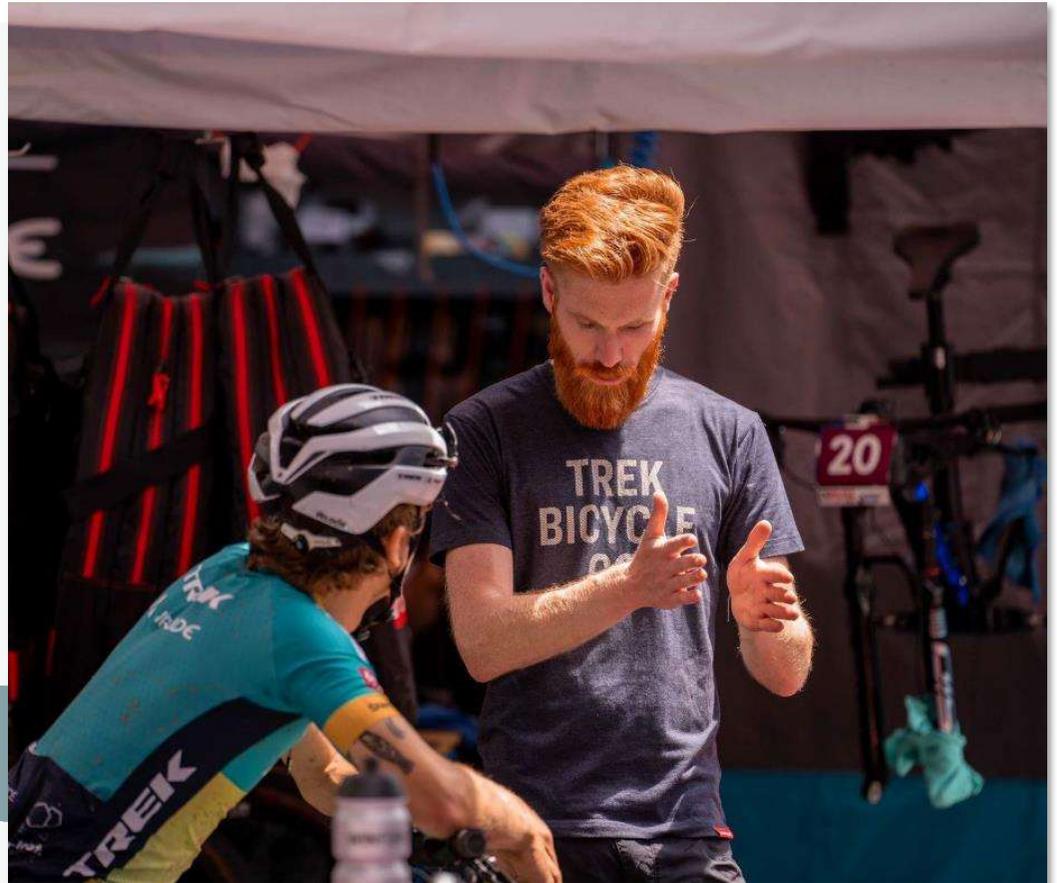
Welche konkreten Maßnahmen wollen Sie in den kommenden 3 Monaten umsetzen:

Datum Teilnehmer

MACH ES EINFACH, WENIGER IST MEHR

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

„Einfachheit ist die neue Marke“



Keine Angst vor der Einfachheit...

Es gibt immer eine
Möglichkeit es
einfacher zu
machen....

“Was mache ich mit den Daten”?
Wie viele Parameter können wir weglassen?
Warum machen wir das so?

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



STREBE NACH VERBESSERUNG

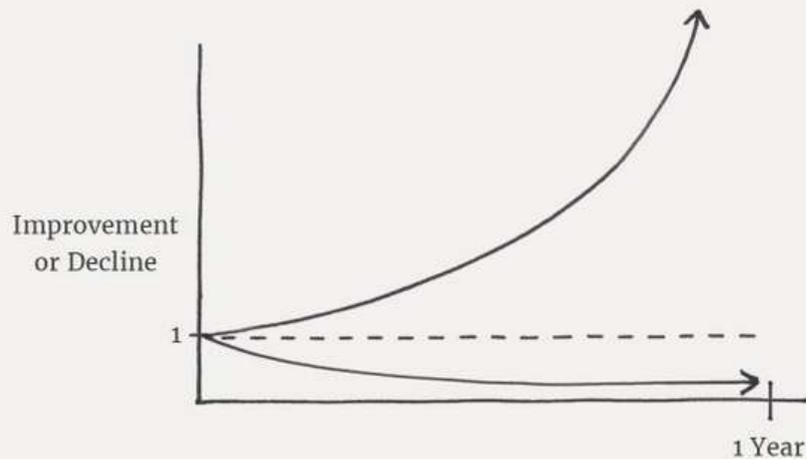
- Die Kontinuität, mit welcher wir uns verbessern, entscheidet langfristig über unseren Erfolg.



„es geht immer etwas besser, einfacher, wirtschaftlicher, spürbarer“

DAS PRINZIP DER MARGINAL GAINS

1% better every day $1.01^{365} = 37.78$
1% worse every day $0.99^{365} = 0.03$



...“DIE STETIGEN, KLEINEN
VERBESSERUNGEN SIND DIE
TREIBER FÜR DEN ERFOLG
DER ZUKUNFT“

- Das „Nach vorne denken“
- Schlechter wirst Du automatisch
- Die Gruppe orientiert sich immer am schwächsten Verhalten

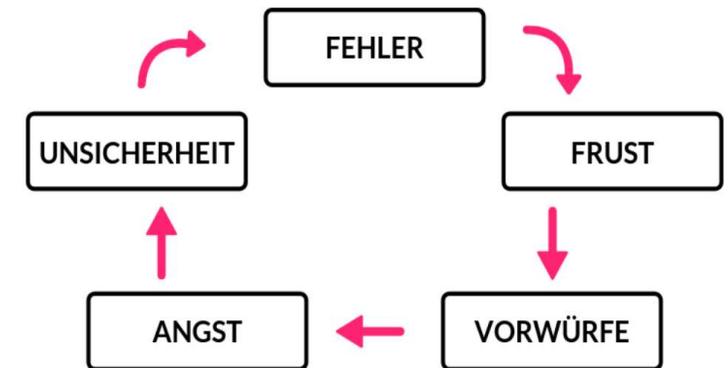
FEHLERKULTUR



Fehlerkultur heute...



...“Der Schmidt hat es versemelt!”



- Handlungsbedarf für eine Kulturveränderung
- Fehlerkultur braucht eine offene Kommunikationskultur

GEWINNERKULTUR ERSCHAFFEN



Sicherheit und Orientierung



Qualität der Zusammenarbeit



Feedback und Fehlerkultur



Streben nach Exzellenz



Lust am Gewinnen

JEDEN TAG WARTEN NEUE HERAUSFORDERUNGEN.....



DEN
HUMOR NICHT
VERLIEREN
„Zeitwert“

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

„das werde ich umsetzen



Begleite mich in meiner Umsetzung:

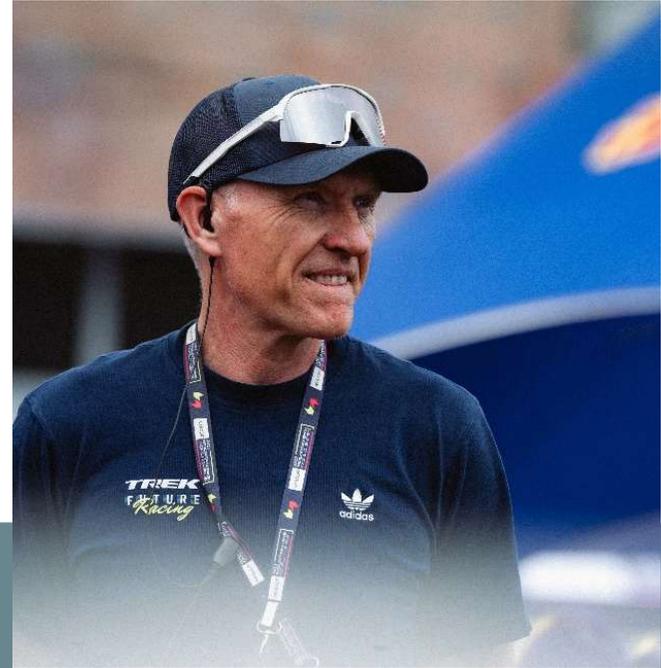
Ihr Name:

Firma:

Telefonnummer:

Email:

1 Danke
😊😊
😊😊



Das kognitive Dreieck

