

# «Kundenorientiertes Denken und Handeln»

Vorschlag eines  
Personalentwicklungsprozesses für Ihr Unternehmen



[www.kundenorientierung.ch](http://www.kundenorientierung.ch)  
Stand: Sommer 2013

## Guten Tag

Besten Dank für Ihr Interesse für eine Weiterbildung im Bereich  
Dienstleistung/Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen.

Sie haben einen Konzeptvorschlag für eine erste, umfassende Lösung zur  
Förderung Ihres Services und Ihrer Kundenorientierung in den Händen.

Gerne werden wir dieses Konzept Ihren Bedürfnissen anpassen und mit  
einer unverbindlichen Offerte ergänzen. Wir freuen uns auf Ihre  
Kontaktaufnahme zur weiteren Klärung.

Freundliche Grüsse

*Silvia Giger*

Silvia Giger, Giger Consulting & Training GmbH, Horgen



## Unsere Koordinaten

- Wir beantworten gerne Ihre inhaltlichen Rückfragen:

Silvia Giger  
Giger Consulting & Training GmbH  
Sonnenrain 6  
8810 Horgen  
Telefon 044 888 1 888  
silvia.giger@giger-training.ch



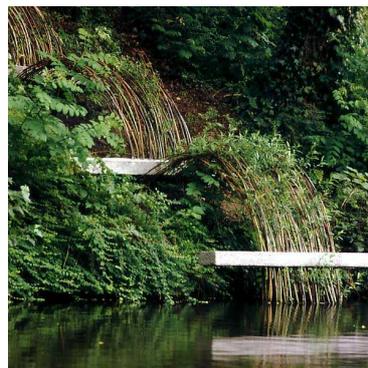
- Weitere Infos finden Sie auch unter unserer Website [www.kundenorientierung.ch](http://www.kundenorientierung.ch)



3

## Agenda Konzept

1. Ausgangslage
2. Nutzen
3. Ablauf des Prozesses
4. Mitarbeitertraining
5. Organisation
6. Giger Consulting & Training GmbH, CV, Referenzen Auszug
7. Honorar



4

# 1. Ausgangslage

Anspruchsvollen Kunden mit all ihren vielfältigen Erwartungen und breiten Bedürfnissen gerecht zu werden, kann vor allem in schwierigen Situationen zu Frustrationen der Dienstleistenden führen.

Kundenorientierung ist ein wesentlicher Teil einer empathischen Unternehmenskultur. Es lohnt sich für jedes Unternehmen, wenn seine Mitarbeitenden freundlich und serviceorientiert auf die Kunden eingehen, ihre Bedürfnisse erfassen und ihre Erwartungen bestmöglich erfüllen.



# 2. Nutzen

- Sie festigen und steigern Ihr Image nach innen und aussen weiter.
- Die Mitarbeitenden vereinheitlichen den Dienstleistungsgedanken und erlangen Selbstverständlichkeit in Ihrer Orientierung gegenüber den Kunden.
- Sie erhöhen und sichern nachhaltig die Kundenzufriedenheit durch bewussteres Kommunizieren und Handeln.
- Sie steigern Ihre Attraktivität gegenüber Kunden, Mitarbeitende und Partnern.
- Sie fördern Fairness und Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden
- Zufriedene Kunden => zufriedene Mitarbeitende => verbessertes Betriebsklima



### 3. Ablauf des Prozesses «Kundenorientiertes Denken und Handeln»



### 3. Ablauf des PE-Prozesses mit der Methode Kaskade



## Stufe 1: Wegbereitende

### Obere Führungskräfte als Wegbereitende

- Bedürfnisse formulieren
- Strategie, Auftrag und Ziel überprüfen
- Gemeinsames Verständnis, Haltung und Commitment bezüglich Prozess und Trainings für die Mitarbeitenden zur Kundenorientierung erarbeiten
- Werte definieren und Motto kreieren, erste Verhaltensregeln formulieren
- Verantwortung als Wegbereitende stärken



9

## Stufe 2: Coaches

### Mittlere Führungskräfte als Coaches

- Bedürfnisse formulieren
- Gemeinsames Verständnis, Haltung und Commitment bezüglich Prozess und Trainings für die Mitarbeitenden zur „Kundenorientierung“ verfeinern und umsetzen
- Werte und Motto, erste Verhaltensregeln verfeinern und aufbauen
- Rolle als Coaches und Vorbild stärken



10

## Stufe 3:

### 1. «Kick off» für alle Mitarbeitenden

Kick off für alle Mitarbeitenden zur **Sensibilisierung**  
ca 100 – 200 Mitarbeitende zu 2 ½ - 3 h

- Gemeinsames Verständnis, Haltung und Commitment bezüglich „Kundenorientierung“ und Rolle des «Dienstleistenden» erreichen  
z.B. mit der Methode «Playback-Theater»
- Sich mit den Werten, dem Motto und dem Verhalten gegenüber internen und externen Kunden auseinander setzen. Verinnerlichung und Aufbau mit der Methode «Postenlauf» => Eigenkreation erreichen
- Begleitende Massnahmen kennen lernen
- Persönliches Commitment formulieren



11

## Stufe 3:

### 2. «Trainingsmodule»

1 – 3 Trainingsmodule pro Mitarbeitenden zur **Vertiefung**  
je nach Zielgruppe, Kundennähe und Dienstleistung

zu ½ - 1 Tag für interdisziplinäre Mitarbeitergruppen  
Beispiele von Trainingsmodulen

- Fit für die Führung im Kundenkontakt
- Kundenauftritt: Empfang, Begleitung, Verabschiedung
- Der Kunde am Telefon
- Schwierige Kundengespräche
- „Training on the job“
- Kommunikation mit den internen Kunden
- Möglichkeiten und Grenzen kommunizieren
- Etc. weitere Module nach Analyse



12

## Stufe 4: Task force für Nachhaltigkeit

- Prozess- und Zielerreichung überprüfen
- Begleitende Massnahmen erarbeiten wie z.B., Prozesse anpassen, Informationen über Intranet, Vorschlagswesen aktivieren, Teams honorieren, Checkliste, Kalender etc
- Vernetzung mit weiteren Projekten
- Etc.



13

## Stufe 5: Meeting obere Führungskräfte als Überprüfende

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



14

## Stufe 6: 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



15

## 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 an 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



## 6. Giger Consulting & Training GmbH

Gegründet 1994 mit Sitz in Horgen

Gerne unterstützen wir Sie mit unserem Angebot:

- Consulting
- Trainings zum Thema Kundenorientierung
- Coachings bei Bedarf

Unsere Erfahrung

- rund 50 verschiedene Prozessbegleitungen zur Kundenorientierung mit verschiedensten Kunden
- rund 1200 Trainingstage zur Kundenorientierung
- Privatwirtschaft – Service public – Gesundheitswesen – Bildungswesen



17

## 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



18

## Unsere Trainings

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



19

## Die Philosophie unserer Kundenorientierung

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



20

## CV Silvia Giger, Senior Consultant, Trainerin



- seit 1994 Geschäftsführerin Giger Consulting & Training GmbH, Horgen
- Betriebsökonomin FH und dipl. Ausbildungsmanagerin IAP und CAS Changemanagement
- Langjährige Dozentin für Mitarbeiterführung an der Zürcher Fachhochschule für Wirtschaft und Verwaltung
- Langjährige Erfahrung als Führungskraft und Mitarbeiterin in Gesundheitswesen, Facility Management und Gastronomie



21

## CV Mirjam Egli-Rohr, Trainerin



- dipl. Coach u. Supervisorin IAP, MAS
- Eidg. Ausbilderin mit Fachausweis SVEB II
- Langjährige Erfahrung als Moderatorin von Kundenorientierungs-, Kommunikations- und Führungs-Trainings
- Branchenkenntnisse: Bildungswesen, Gesundheitswesen, Luftfahrt, Tourismus, Service Public
- Erfahrung als Flight Attendant bei Swiss respektive Swissair



22

## CV Maja Reding Vestner, Trainerin



- seit 2007 Kooperation mit Giger Training & Consulting GmbH
- seit 2011 Geschäftsführerin von visper.ch: training – kommunikation – coaching – mediation
- Executive MBA in Administration and Hospitality, Ecole Hôtelière de Lausanne
- Ausbilderin, Mediatorin SDM-FSM, dipl. Mentaltrainerin und Mentalcoach
- Langjährige Führungserfahrung im Marketing- und Eventmanagement in der Industrie und Gastronomie im In- und Ausland (USA)



23

## CV Roland Christen Senior Consultant, Trainer



- seit 2009 Kooperation mit Giger Training & Consulting GmbH
- Inhaber und Geschäftsführer Christen TCO, Training Coaching Organisationsentwicklung
- Dipl. Erwachsenenbilder FH Coach/Organisationsberater, bso
- Mediator (Zertifizierter Klärungshelfer nach Christoph Thomann, Gruppendynamische Ausbildung, DAGG)
- Seit 1989 tätig als Ausbilder, Coach und Berater in Wirtschaft, Verwaltung und Non-Profitorganisationen



24

# Referenzen Auszug Kundenorientierung



# Ihre Investition Preis steht im Verhältnis zum Nutzen

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf und verlangen Sie eine massgeschneiderte, unverbindliche Offerte.

Telefon 044 888 1 888  
kontakt@giger-training.ch

Weitere Infos auch unter  
www.kundenorientierung.ch

