

## WEITERE DIENSTLEISTUNGEN

- **Marktforschung** (Qualitative Forschung von A bis Z, Usability Tests, Projektmanagement, Expertisen zu Marktforschungsfragen, Beratung, Erstellen und Übersetzen von Fragebögen [e, d, f], Schulungen, Organisationsaufstellungen, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen etc.)  
--> Mehr Informationen unter [www.research.realites.ch](http://www.research.realites.ch)
- **Workshops** zu Themen in den Bereichen Kunden- und Mitarbeiterbeziehung, Marketing und Kommunikation, Marktforschung, Verkauf, Akquisition auf deutsch, englisch und französisch  
--> Mehr Informationen unter [www.realites.ch](http://www.realites.ch)
- **Internet-Strategien** (Konzepte, Auftritte, e-Commerce, Website-Gestaltung von A-Z, Ihr eigenes E-Mail-System)  
--> Mehr Informationen unter [www.internet-expert.net](http://www.internet-expert.net)
- **Verkauf/Akquisition** (Implementierung von Systemic Sales - Verkaufen mit System: Effizienter Verkauf unter Berücksichtigung der Struktur und Denkweise potentieller Kunden, Telefonverkauf)  
--> Mehr Informationen unter [www.systemic-selling.com](http://www.systemic-selling.com)
- **Weitere Dienstleistungen** unter [www.realites.ch](http://www.realites.ch)

## IHRE KONTAKTPERSONEN

**Jörg Hilber**, Executive Master of Services Marketing & Management, Begründer des Systemischen Dienstleistungsmanagements, trug massgeblich zur Einführung der ereignisorientierten Kundenzufriedenheitsmessung in der Schweiz bei. Dienstleistungs-Spezialist.

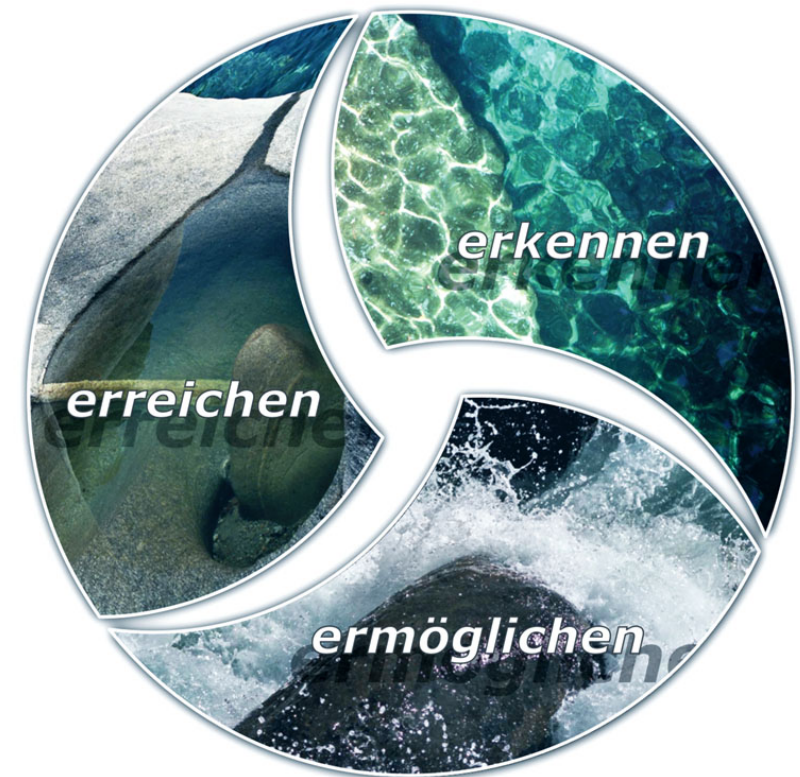
Selbständig seit 2004, ehemaliges GL-Mitglied des LINK Instituts für Markt- und Sozialforschung. Dozent an diversen Hochschulen und Unversitäten.



**Jürg Sutter**, Business-Coach, hat sich auf das Thema "Unternehmens- und Führungskultur" spezialisiert. Er fokussiert dabei auf die praktische und verhaltensorientierte Umsetzung. Seine Kernthemen sind: Führungskraft als Coach, keine Seminare, sondern praxisorientierte Workshops.

Über 30jährige erfolgreiche Management-Tätigkeit im Detailhandel, u.a. Das Beste aus Reader Digest, Vögele Modeversand, Vögele Shoes.

réalités, Innere Güterstrasse 2, Postfach 4514, 6304 Zug, Schweiz  
info@realites.ch, Tel +41 (0)41 310 05 40, Fax +41 (0)41 210 21 54



Innert 12 Monaten zu messbar höherer Kundenbindung, Mitarbeitermotivation und höheren Marktanteilen

## WAS IST SYSTEMISCHES MANAGEMENT?

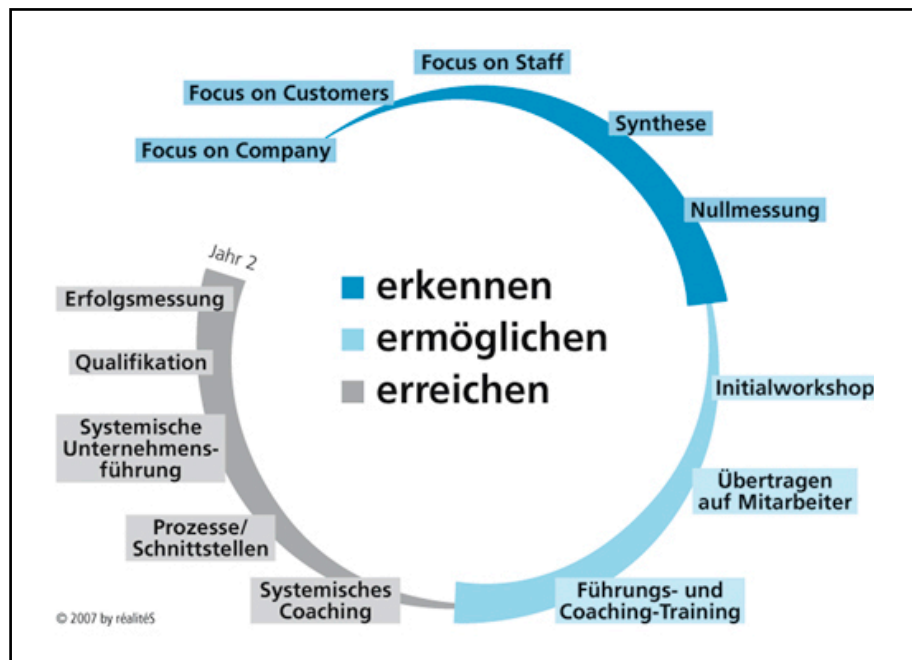
Unter Systemischem (Dienstleistungs-)Management versteht man eine **ganzheitliche Methode der Unternehmensführung**, welche auf den drei Ebenen „Unternehmung“, „Kunden“ und „Mitarbeitende“ ansetzt. Auf allen Ebenen wird nach der gleichen Methode gearbeitet, wodurch eine hohe Effizienzsteigerung erreicht wird. Die Erfolge sind messbar und sollen gemessen werden.

Die **zentrale Schnittstelle** ist diejenige zwischen **Kunde und Mitarbeiter**. Dort entsteht Kundenorientierung, dort wird echte Servicekultur sichtbar. Kundenbedürfnisse sowie Mitarbeiterführung und -motivation stehen bei uns im Vordergrund: **Motivierte Mitarbeiter generieren systematische Kundenbegeisterung**, treue Kunden generieren Weiterempfehlung und höheren Gewinn. Auch in der **Akquisition** wird systemisch gedacht: Wie funktionieren die Struktur und die Entscheidungsprozesse meiner potentiellen Kunden? Wie kommuniziere ich genau so, wie mein Kunde denkt? Sie verkaufen nicht, Sie schaffen Verbundenheit.

Die **Methode** wendet sich ausdrücklich sowohl an Dienstleistungs- als auch an Produktionsunternehmen.

## WIE ERFOLGT DIE UMSETZUNG?

Die Implementierung erfolgt nach dem nachfolgend dargestellten „Kreis der Umsetzung“. Er definiert 13 Schritte in **3 Phasen**, wobei Sie wählen können, welche Schritte Sie umsetzen möchten und welche nicht:



## Phase 1: ERKENNEN (Forschung)

Zuerst werden aus **Unternehmenssicht** folgende Fragen beantwortet:

- Was bieten wir unseren Kunden und Mitarbeitenden, damit sie sich mit unserer Unternehmung **identifizieren** können, damit sie treue Kunden und Mitarbeitende sind?
- Welche **Leistungen** bieten wir unseren Kunden und Mitarbeitenden?
- Was ist unser **Basisangebot**, welches die Produktion unserer Produkte oder die Erbringung unserer Dienstleistungen voraussetzt?
- Gibt es gravierende Produkte-, Service- oder **Führungsfehler**?

Anschließend werden diese Fragen mittels qualitativer Marktforschung aus **Kunden- und Mitarbeitersicht** beantwortet.

Die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Sichtweisen sind höchst interessant und stellen die Systemanalyse dar. Hier erfolgt auf Wunsch auch die repräsentative Nullmessung der Kundenbindung und der Mitarbeitermotivation.

## Phase 2: ERMÖGLICHEN (Führung)

Basierend auf den Kundenbindungstreibern (das, was den Kunden begeistert), werden klare, ich-bezogene **Handlungsgrundsätze für die Mitarbeitenden** definiert.

Ihre Führungskräfte werden in den Prinzipien des **Systemischen Unternehmensführungs** - der Methode, die zu neuem Denken und neuen Lösungen führt - geschult. Es sind Ihre Kader, die Kundenorientierung und Servicequalität sicherstellen müssen - **Führungsaufgaben** kann man nicht delegieren.

## Phase 3: ERREICHEN (Umsetzung)

Als Tools zur Umsetzung werden **Einzel- und Teamcoaching** aller Mitarbeitenden (mit Kundenkontakt) eingeführt. Die Mitarbeitenden sollen lernen, sich ihrer Erfolgsergebnisse in der Kundeninteraktion bewusst zu werden und ihre Kunden **immer wieder von neuem zu begeistern** und zu binden.

Sämtliche **Prozesse** werden (auch) aus Kundensicht definiert. Jeder Prozess und jeder Kontakt ist begeisternd.

Der **Erfolg** wird nun intern analysiert. Ihre Mitarbeitenden werden qualifiziert. Unsere Erfolge sind messbar! Auf Wunsch kann erneut eine repräsentative Analyse der Kundenbindung und der Mitarbeitermotivation durchgeführt werden, um die Erfolge zu quantifizieren. Hier werden Sie feststellen, dass Ihre Firma auf allen Beziehungsebenen **gewonnen** hat, was sich vielleicht bereits auf Ihren Umsatz auswirkt.

Zum Schluss werden die Massnahmen für das Folgejahr definiert.