



Die kundenfokussierte Mitarbeiterführung

„Lachende“ Unternehmen haben die Nase vorn. Mit einer kundenfokussierten Führungskultur und loyalen Mitarbeitern zum Unternehmenserfolg.





Thema

Wer Spitzenleistungen erbringen will, braucht Spitzenleister. Doch Spitzenleistungen sind nur von aktiv loyalen Mitarbeitern zu bekommen. Loyalität ist ein Erfolgsturbo und ein Schlüsselwert in der Unternehmenskultur. Sie muss vom Management gelebt, gefördert und gefordert werden. Denn alle Mitarbeiter orientieren sich an der Führungsspitze. Nicht in ‚vergifteten‘, sondern in ‚lachenden‘ Unternehmen fühlen sich MitarbeiterInnen am wohlsten. Lachende Unternehmen sind ein Biotop für Kreativität und innovative Ideen, sie ziehen Kunden wie magisch an. Denn begeisterte, ihrem Unternehmen treu verbundene MitarbeiterInnen werden – engagiert und unternehmerisch denkend - am ehesten Kunden begeistern können und wollen - und damit loyalisieren.

Die Führungsspitze braucht deutlich mehr Kundennähe. Denn der Kunde hat die Macht im Markt übernommen. Er ist der wahre Boss. Unternehmen brauchen daher einen neuen Führungsstil: die kundenfokussierte Mitarbeiterführung. Doch vor der Kundenfokussierung steht die Mitarbeiterorientierung. Und nur, wenn der Mitarbeiter loyal ist, ist es auch der Kunde. Kunden- und Mitarbeiterloyalität stehen in einem engen Zusammenhang. Sie verstärken sich gegenseitig – im positiven wie im negativen Sinne.

Wie Unternehmen eine kundenfokussierte Unternehmenskultur schaffen und schließlich zum ‚Loyalitätsführer‘ werden, erfahren die Teilnehmer – hochmotivierend präsentiert - aus der Praxis für die Praxis und Schritt für Schritt in diesem wissens- und umsetzungsstarken Seminar.

Seminarinhalte

- Wie Mitarbeiterloyalität heute erreicht werden kann
- Hirngerecht: Wie ‚Lust auf Arbeit‘ entsteht
- Über ‚vergiftete‘ und ‚lachende‘ Unternehmen
- Wie Mitarbeiterloyalität entsteht: Die Bausteine der Loyalität
- Wie die kundenfokussierte Mitarbeiterführung funktioniert



Die Zielgruppe

- Führungskräfte aller Unternehmensbereiche
- Personalentwickler und Personalberater
- ambitionierte Einsteiger in Führungsaufgaben

Die Teilnehmerzahl

- als reines Wissensseminar: 10 bis 30 Teilnehmer
- als Workshop mit Gruppenarbeiten: 10 bis 20 Teilnehmer

Der Zeitrahmen

- wahlweise 1 oder 2 Tage

Das Buch zum Seminar



Anne M. Schüller

Kundennähe in der Chefetage

Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Orell Füssli, Zürich 2008, 26,50 Euro / 44.00 CHF

2. Aufl. 2009, 255 Seiten, ISBN: 978-3-280-05282-2

ausgezeichnet mit dem Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008

www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com



Referenzen zum Seminar

"Kaum ein anderer Trainer hat derzeit so viel zu sagen wie Frau Schüller."

Marcel Klotz, Direktor Partnership Solution Center, IBM Deutschland

„Herzlichen Dank für den tollen Tag und die vielen guten Tipps. Bereits heute spüre ich eine positive Veränderung in unserem Verhalten.“

Willi Kissling, Geschäftsleitung BLACKOUT AG, Oensingen, Schweiz

"Es war ein lebendiges und inhaltlich sehr, sehr gutes Seminar."

Gabriele Klöpfel, Vorstand der Geraer Bank eG, Gera

„Wir möchten uns noch einmal herzlich bei Ihnen für Ihre hervorragenden Ausführungen und für eine entsprechende Einstimmung der Gruppe bedanken. Unsere Informationsreisen sind immer auf sehr hohem Niveau und es ist Ihnen mit den beiden Seminarteilen am 1. und 2. Tag gelungen, eine so positive Grundstimmung zu erzeugen, dass die folgenden Tage davon geprägt waren.“

Konrad Behringer, Behringer Touristik, Giessen

„Ich bedanke mich herzlich für den genauso erfolgreichen wie auch kurzweiligen Workshop. Es hat mir große Freude bereitet zu erleben, wie die KollegInnen das Beste für sich herausgeholt haben - dank ihrer nicht nur inhaltlich hervorragenden sondern auch sehr berührenden und ermutigenden Vorgehensweise und Impulsgebung.“

Ekkehard Ziesche, Geschäftsführer GUS Nord



Die Trainerin

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und zehnfache Buch- und Bestsellerautorin zählt zu den zehn besten Speakers Deutschlands (Conga Award 2010). Sie arbeitet als Vortragsrednerin und Business-Trainerin im deutschsprachigen Raum und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, die Swisscom, Vodafone, Interspar, der BITKOM, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, Generali, die Erste Bank, die TUI, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

Kontakt

Anne M. Schüller
Anne Schüller Marketing Consulting
Office: 0049 89 6423 208
Mobil: 0049 172 8319612
info@anneschueller.de
www.anneschueller.de

Weitere Webseiten

www.loyalitaetsmarketing.com
www.empfehlungsmarketing.cc
www.kundenrueckgewinnung.com
www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com