



## 6. Die **3P** der DienstLeistungs-Qualität!

Alle Unternehmer und Unternehmen, ob Klein- oder Großbetrieb, ob Mittelstand oder börsennotierter Konzern, ob auf dem lokalen Markt oder auf dem Weltmarkt – sie alle müssen jetzt neu lernen, dass in Zukunft nur noch **Spitzen-DienstLeistungen** einen Markt haben, dass nur das zur Marke wird, was sich aus der Masse heraushebt:

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

### **Übertreffen der Kunden-Erwartungen**



### **Erfüllen der Kunden-Erwartungen**

Ich wiederhole: Wir können nur dann Spitzenlohn-Land bleiben, wenn wir bereit sind, Spitzen-Leistungen zu bringen. Einen Satz, den man klassenkämpferischen Gewerkschafts-Funktionären immer wieder ins Stammbuch schreiben muss.

Nur wer die Kunden-Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern tagtäglich daran arbeitet, sie immer wieder zu übertreffen, der wird am Ende die Nase in diesem harten Wettbewerb vorne haben.





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

## **Konsequente KundenFokussierung**

### **ist der Schlüssel zum Erfolg!**

Konsequente Kunden-Fokussierung, konsequente Nutzen-Maximierung für die Menschen, für die wir die Qualität unserer Dienstleistung erbringen – diese Philosophie wird jetzt endgültig zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden. Weltweit. Für Unternehmer und Mitarbeiter. Für die lokale und globale Wirtschaft. Für Staat und Gesellschaft. Meine Kollegin Anne Schüller hat ein sehr bemerkenswertes Buch darüber geschrieben: *Kunden-Fokussierung auf der Chefetage!*

### **Wer aufhört, besser zu werden,**

### **hat aufgehört, gut zu sein!**

Die Bereitschaft aller Führungskräfte und Mitarbeiter, sich die Messlatte täglich selber höher zu legen, besser zu sein und immer besser zu werden als der Wettbewerb - diese Bereitschaft ist der Schlüssel zum Erfolg in der Dienstleistungs-Gesellschaft.

Die beiden Buchstaben **E** und **R** stehen für die besondere Anziehungskraft der Produkte, Prozesse und Persönlichkeiten Ihres Unternehmens, für Ihren Wert als Dienstleistungs-Marke.





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Ihre **Produkte** werden erfolgreich-**ER** sein als andere,  
wenn sie bess-ER sind als die Wettbewerbsprodukte:

- funktional-**ER**
- haltbar- **ER**
- einbaufreundlich- **ER**
- nutzenorientiert- **ER**
- innovativ- **ER**
- genau- **ER**
- wertbeständig- **ER**
- sicher- **ER**
- wartungsfreundlich-**ER**

Ihre **Prozesse** werden kunden-begeisternd-**ER** sein,  
wenn Sie die Abläufe und Informationen Ihres Unternehmens bess-ER  
gestalten als andere:

- schnell-**ER**
- flexibel- **ER**
- unkompliziert- **ER**
- pünktlich- **ER**
- verständlich- **ER**
- einfach- **ER**
- bequem- **ER**
- erreichbar- **ER**
- erlebnisstärk- **ER**





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Ihre **Persönlichen DienstLeister** werden **erfolgreich-ER** sein, wenn alle Mit-Arbeiter sich als DienstLeister verstehen – in der Produktion, im Vertrieb, im Service, in der Geschäftsleitung - wenn sie anders als andere sind – im Kontakt zu Gästen, Kunden und Kollegen:

- aufmerksam- **ER**
- freundlich- **ER**
- interessiert- **ER**
- einfühlsam- **ER**
- sympathisch- **ER**
- emotional- **ER**
- engagiert- **ER**
- kompetent- **ER**
- kommunikativ- **ER**
- kooperativ- **ER**
- kreativ- **ER**
- lernfähig- **ER**
- lösungsorientiert-**ER**
- cool- **ER** –
- oder geil- **ER** (bei ganz jungen Kunden-Zielgruppen)

**Die beiden Buchstaben E und R -**

**sie bestimmen die Sogkraft Ihres Unternehmens!**

Erfolgreicher werden Sie auf Dauer nicht durch die Marken, die Sie verkaufen. Erfolgreich werden Sie nur durch die Marke, die Sie sind - durch Ihre DienstLeistungs-Marke.





info@vinzenz-baldus.de

ISO



ISO

### **ISO - der Weg zum Erfolg mit Garantie-Zertifikat?**

Diese Buchstaben erfüllen unsere preußisch geprägten Ärmelschoner-Seelen mit tiefer innerer Befriedigung. Wir definieren unseren eigenen Weg zur Kundenorientierung - und daran lassen wir uns messen. Im Klartext: Du kannst den größten Schwachsinn machen - z.B. die Herstellung einer Schwimmweste aus Beton - Hauptsache Du machst den Unsinn regelmäßig, dokumentierst sorgfältig die einzelnen Schritte, hinterlegst sie für jeden Arbeitsplatz auf Zugriff verfügbar im PC-System und machst ihn überprüfbar regelmäßig. Dann erhältst Du auch regelmäßig Dein Zertifikat. Unser oberster Auditor ist der Mann von TÜV oder DEKRA oder einem sonstigen Überwachungsverein. Deshalb bitten wir die Kunden auch in den letzten vier Wochen vor der Zertifizierung um Verständnis, dass wir jetzt eine Kunden-Auszeit brauchen, weil wir uns jetzt ganz auf uns selbst konzentrieren müssen, sonst bekommen wir kein Zertifikat. Das wird der Kunde mit viel Wohlwollen einsehen. Schließlich geht es ja nicht um uns, sondern um ihn, um die Qualität unserer Kunden-Betreuungs-Prozesse. Böseartig, jener Zeitgenosse, der ISO mit "Idioten Sammeln Ordner" übersetzt.





## **ISO - der Weg zum Erfolg - mit Garantie!**

ISO kann auch heißen: Ideen suchen Organisation – wenn die Kunden-Fokussierung im Unternehmen mehr ist als ein Lippenbekenntnis in einem schriftlichen Leitbild.

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

