

LEISTUNG & LEITBILD
AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR

INTERNE KOMMUNIKATION
IN VERÄNDERUNGSPROZESSEN

NACHWUCHS & NACHFOLGE
FÜHRUNGSQUALIFIZIERUNG
ALS COMMIT:COACH



COMMIT:
FORUM



VINZENZ
BALDUS
COMMIT:COACH!
BAHNHOFSTRASSE 16
56459 STOCKUM/Ww.



COMMIT:
EDITION

Fon +49 (0) 171 693 1358
info@vinzenz-baldus.de - www.vinzenz-baldus.de



FAST **70%** DER
DEUTSCHEN BESCHÄFTIGTEN
IDENTIFIZIEREN SICH
NICHT MEHR MIT
IHREM UNTERNEHMEN UND
SEINEN ZIELEN!

Gallup-Studie

Das können Unternehmen nur verändern, wenn alle gemeinsam eine neue Unternehmenskultur entwickeln. Unser Wirtschaftssystem basiert darauf, dass wir uns alle als **DIENSTLEISTER** verstehen – von der Schwerindustrie bis zur Pflege – und uns wechselseitig mit unseren Leistungen dienen, idealerweise in einer neuen Unternehmenskultur, einer **AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR**, in der Führungskräfte, **MIT-ARBEITERINNEN & MIT-ARBEITER** ihre Dienstleistung **ANDERS ALS ANDERE** erbringen:

- MIT MEHR **WERTSCHÄTZUNG!**
- MIT MEHR **LEISTUNGSFREUDE!**
- MIT MEHR **LÖSUNGSKOMPETENZ!**



iNSPIRATION! iDENTIFIKATION! iNNOVATION!



Wir stehen am Beginn einer sich dramatisch verändernden Wirtschaftswelt, die eine neue Unternehmenskultur erfordert. Die Lösungen müssen von den Unternehmen selbst kommen und nicht vom Staat, der so tut, als habe er sie, die er aber absolut nicht hat!

Dazu braucht es flächendeckend in allen Regionen der Republik Trainerinnen & Trainer als qualifizierte **COMMI:T:COACHES** für **Leitbild-Entwicklung & -Umsetzung** und die Leitung eines **COMMI:T:FORUMS** mit den Themen:

- ❑ **WIRTSCHAFT & WANDEL!**
 - ❑ **ÖKONOMIE & ÖKOLOGIE!**
 - ❑ **SERVICE & EXZELLENZ!**
 - ❑ **KULTUR & KOMMUNIKATION!**
 - ❑ **TEAM & ENTWICKLUNG!**
 - ❑ **PERSON & PROFESSION!**
 - ❑ **AUSBILDUNG & WEITERBILDUNF!**
-
- ❑ **LEISTUNG & LEITBILD EINER NEUEN
AAA:Dienstleistungskultur!**



FÜHREN HEISST: MENSCHEN BEWEGEN!



MANAGER denken und handeln primär methoden-orientiert. **FÜHRUNGSKRÄFTE** denken und handeln primär menschen-orientiert. Nur dann können sie Menschen inspirieren, stärken, EigenMotivation wecken und ein Team zum Erfolg führen.

FÜHREN HEISST: IM TEAM ZIELE ERREICHEN!

Führen eines **AAA:SERVICETEAMS** erfordert konsequentes TalentCoaching und einen Persönlichen **EntwicklungsPlanung (PEP)** aller **MIT-ARBEITERINNEN & MIT-ARBEITER**, hochkompetentes, eigen-motiviertes, eigen-initiatives und eigen-verantwortliches Handeln aller.

Unternehmen sind **keine ErwachsenenTagesstätten** mit ergotherapeutischer Betreuung, **sondern LeistungsZentren**, in denen Menschen kundenorientierte SpitzenLeistungen erbringen müssen. Denn die Kunden haben in einer transparenten Marktwirtschaft die freie Auswahl unter gleichen Anbietern.

Alle 5 Jahre verlieren deutsche Unternehmen **50%** ihrer Kunden, weil sich **70%** der „**Beschäftigten**“ nicht mit ihrem Unternehmen identifizieren – siehe die jährliche **GALLUP**-Studie seit vielen Jahren!



VOR-BILDER STATT VOR-GESETZTE!

Die Zeit der **VOR-GESETZTEN**, die kraft ihrer Position Leistung von Mitarbeiterinnen & Mitarbeitern fordern, ist mit der Einführung einer agilen Unternehmenskultur vorbei.

Heute und in Zukunft sind Führungskräfte gefragt, die als **VOR-BILDER** kraft Persönlichkeit führen und ein Teamklima erzeugen, in dem EigenMotivation, EigenInitiative und EigenVerantwortung zur Spitzenleistung führen, hoch kompetente und engagierte Frauen und Männer, die als TeamLeiterinnen und TeamLeiter im Tagesgeschäft, in ihrem konkreten Verhalten, in ihrer Führungskommunikation an den **DREI GROSSEN O** zu erkennen sind:

ORIENTIERUNG GEBEN!

OPTIMISMUT* AUSSTRAHLEN!

OBSESSION SPÜREN LASSEN!

VOR-GESETZTE ziehen **BESCHÄFTIGTE** an – also jene, die ein Unternehmen als eine Art **ERWACHSENEN-TAGESSTÄTTE** mit ergotherapeutischer Betreuung ansehen, denen das Unternehmen und seine Ziele am Hinterteil vorbeigehen...

VOR-BILDER ziehen **MiT-ARBEITERINNEN & MiT-ARBEITER** an, die sich voll und ganz mit dem Unternehmen und seinen Zielen identifizieren und sich für die Erreichung dieser Ziele jeden Tag neu engagieren. Diese gilt es dann, auf längere Sicht auch zu **MiT-BETEILIGTEN** – auch finanziell – zu machen.

* Sehr motivierender Begriff der **R+V Allgemeine Versicherung AG**



KULTUR KANN KEINER KOPIEREN!

Die Zeit der „**BESCHÄFTIGTEN**“ muss ein Ende haben. Laut GALLUP-Studie sind das seit Jahren in Deutschland fast 70% (!), die sich nicht mit ihrem Unternehmen und seinen Zielen identifizieren.

Die Zeit der WertSchätzung von **MiT-ARBEITERN** ist gekommen, derjenigen Frauen und Männer in Unternehmen, die mit-denken, mit-gestalten, mit-unternehmen – und die deshalb auch mehr und mehr mit-beteiligt werden müssen – auch finanziell.

Ein Team kann nur erfolgreich sein, wenn es ein gemeinsames Ziel hat, wenn es die Leitkultur des internen & externen Service lebt, wenn jedes TeamMitglied Kompetenz und Dienstleistungsbereitschaft jeden Tag neu einbringt, die vereinbarten Leitlinien kennt und befolgt und die DelfinLeitkultur persönlich lebt, geprägt von diesen Werten:

- **UNGETEILTE AUFMERKSAMKEIT!**
- **ERGEBNISORIENTIERTES ENGAGEMENT!**
- **BEGEISTERNDE LEISTUNGSFREUDE!**
- **SOUVERÄNE KOMPETENZ!**
- **MIT-DENKENDE KREATIVITÄT!**
- **PARTNERSCHAFTLICHE KOOPERATION!**
- **WERTSCHÄTZENDE KOMMUNIKATION!**

Diese Werte gilt es jetzt in einem eigenständigen **LEITBILD** in die Umsetzung zu führen – zu jedem dieser ServiceWerte müssen **WIR-LEITLINIEN** entwickelt werden – und zu jeder einzelnen Leitlinie drei konkrete **ICH-LEITSTANDARDS**. Nur dann können Führungskräfte ihre **MiT-ARBEITERINNEN & MiT-ARBEITER** konkret briefen – auf die Erwartungen der einzelnen Zielgruppe hin – wie im Modell gezeigt. Nur dann kann die Führungskraft den Prozess entlang aller **SEP ServiceErlebnisPunkte** als **COMMiT:COACH** und Controller erfolgreich begleiten. Nur dann ist eine gezielt kundenfokussierte Team- und Mit-ArbeiterEntwicklung möglich.



DIE LEISTUNGS- & LEITBILDSTRATEGIE!

„**ALLES LEBEN IST PROBLEMLÖSEN**“ - sagte der Philosoph **Karl Popper**. Das ist dementsprechend die KernAufgabe eines jeden Unternehmens: Die Probleme einer Zielgruppe zu lösen, deren Bedürfnisse zu befriedigen, deren Wünsche zu erfüllen - im Idealfall besser als es andere tun - als **AAA:Dienstleistungsmarke!** - und damit bester Aussicht auf ein **AAA:Rating** bei den Banken.

Die **ENTWICKLUNG & KOMMUNIKATION** Ihrer ZukunftsStrategie verlangt nach einem Leitbild, das nicht mit einem überhöhten **PURPOSE** daherkommt, wie das heute genannt wird, einem sakralen Glaubensbekenntnis gleich, sondern Ihre Leistungen und Problemlösungen eindeutig beschreibt, dazu klare **LEITLINIEN** formuliert und zu jeder Leitlinie eindeutige **LEITSTANDARDS** zur Umsetzung.



DAS **COMMiTMENT** ENTSCHIEDET!



Aufgabe des Leitbildes ist es, allen Führungskräften, Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeitern strategische Ziel-Orientierung zu bieten - was das Unternehmen im Allgemeinen betrifft und im Besonderen, was den jeweiligen **DienstLeistungsBereich** (**DLB** - früher: Ab-Teilung) angeht.

DIE LEITLINIEN beschreiben, in welcher DienstLeistungskultur, nach welcher Philosophie und von welchen Werten geleitet das Unternehmen seine Leistungen erbringen will - für den jeweiligen **DienstLeistungsBereich** des Unternehmens in **WIR-FORM** formuliert.

DIE LEITSTANDARDS beschreiben dann die Regeln, die konkrete Anleitung für die Umsetzung durch Führungskräfte, **MiT-ARBEITERINNEN & MiTARBEITER** im jeweiligen Unternehmensbereich, entsprechend in der **ICH-FORM** formuliert, weil das persönliche **COMMiTMENT** jeder **MiT-ARBEITERIN**, jedes **MiT-ARBEITERS** entscheidet!



DIE **UMSETZUNG** DES LEITBILDES



DIE **LEITSTANDARDS IN ICH-FORM** SIND ENTSCHEIDEND:

- weil nur so alle im Unternehmen wissen, **was sie zu tun haben, warum** sie es tun und **wie** sie es tun.
- weil nur so eine **konkrete Einarbeitung** neuer **MIT-ARBEITERINNEN & MIT-ARBEITER** möglich ist.
- weil nur so eine **zielführende Führungs- und Mit-Arbeiter-Entwicklung** möglich wird,
- weil nur so **konkrete Ausbildungs- und Fortbildungsmaßnahmen** planbar sind,
- weil nur so das **Coaching & Controlling** als Bestandteil der spezifischen **AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR** möglich wird, die konkrete Umsetzung der Verhaltensregeln kontrolliert und ggfs. korrigiert werden kann.



MEIN GEHALT ZAHLT DER KUNDE!



Dieses Bewusstsein müssen alle Führungskräfte, alle Mit-Arbeiterinnen & Mit-Arbeiter neu entwickeln und in ihrer ganzheitlichen HALTUNG & HANDLUNG zeigen. Denn Kunden sind die einzigen, die Geld ins Unternehmen bringen. Alle anderen - von den Inhabern bis zum Finanzamt, von Banken bis hin zur Müllabfuhr holen dieses Geld anschließend wieder aus dem Unternehmen heraus.

KONSEQUENTER KUNDENFOKUS

KUNDEN-BINDUNG ist ein völlig irreführender Begriff!
KUNDEN-VER-BINDUNG ist das Ziel. Diese entsteht durch die herausragende Qualität der **KUNDENBEZIEHUNG**, und diese wiederum resultiert einzig und allein durch eine **KUNDENBETREUUNG IN BESTFORM!**



DAS COMMIT:COACH-MODELL



DAS COMMIT:COACH-MODELL



DAS LERNENDE UNTERNEHMEN!



34

FÜHREN ALS COMMIT:COACH FÜR TEAM & ENTWICKLUNG

Das Modell zeigt Ziel und Organisationsform eines jeden erfolgreichen Teams. Ich habe bei der Entwicklung des Sinnbildes bewusst die Kugelform gewählt, um gleich auf den ersten Blick zu zeigen, welche Herausforderung hier gezeigt wird: An der Spitze steht die **KundenZielgruppe**, an deren Problemen, Wünschen, Bedürfnissen sich alle Kugeln darunter konsequent ausrichten. Hier wird bereits deutlich, um was es in einer agilen Team-Struktur geht: um konsequente KundenFokussierung!

Direkt unterhalb der ZielgruppenKugel befinden sich die sinnbildlichen weißen Kugeln des Innen- und AussenDienstes, die Kunden in Bestform betreuen.

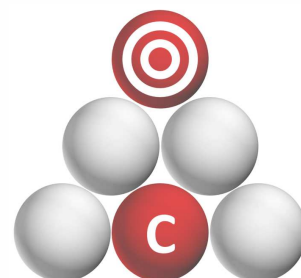
In der Mitte der Basis unten befindet sich **die rote Kugel** der **COMMIT:COACHES**, deren Aufgabe es ist, als Coach & Controller alle Kugeln des Modells zusammenzuhalten, jede einzelne in ihrer Entwicklung zu fördern, zu unterstützen - besonders auch die Kugeln links und rechts von ihnen - die **DLB** - **DienstLeistungsBereiche** ohne direkten Kontakt zur Zielgruppe.



DIE **COMMIT:COACH**-QUALIFIKATION FÜR NACHWUCHSFÜHRUNGSKRÄFTE & TRAINER

1. **MEINE VISION** – WIRTSCHAFT & WANDEL!

Meine Sichtweise von Wirtschaft & Wandel – Ökonomie & Ökologie –
Service & Exzellenz – Kultur & Kommunikation –
Team & Entwicklung – Person & Profession – Aus- & Weiterbildung!



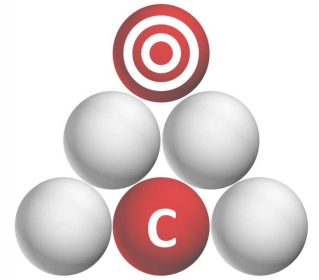
2. **MEINE MOTIVATION** – ANTRIEB & EINSTELLUNG!

Wo stehe ich - wo sehe ich mich in 5 Jahren? Meine Beweg-Gründe –
meine Ziele – meine EigenMotivation, meine EigenInitiative, meine
EigenVerantwortung – meine EINSTELLUNG zur Berufswelt:

- MEINE EINSTELLUNG ZUR WIRTSCHAFT
- MEINE EINSTELLUNG ZUM UNTERNEHMEN
- MEINE EINSTELLUNG ZUR ARBEIT
- MEINE EINSTELLUNG ZUR LEISTUNG
- MEINE EINSTELLUNG ZUR DIENSTLEISTUNG
- MEINE EINSTELLUNG ZU KUNDEN - KLIENTEN - GÄSTEN
- MEINE EINSTELLUNG ZU MIT-ARBEITERINNEN & MITARBEITERN

3. **MEINE KONDITION** – PERSON & PROFESSION!

Meine Talente, Fähigkeiten & Fertigkeiten, mein Wissen & Können,
meine Lebenskraft, meine Willenskraft, meine Entscheidungskraft,
meine TatKraft, meine Leistungskraft, meine SchaffensKraft, meine
SchöpferKraft, meine Ausstrahlungskraft, meine Anziehungskraft –
meine Führungskraft – meine StressSouveränität & meine Resilienz
in der Einheit von Geist, Körper, Seele – mein Profil:
PERSON & PROFESSION!



4. MEINE KOMMUNIKATION – AUFTRETEN & DIALOG!

Mein Auftreten, mein Erscheinungsbild, mein persönlicher, telefonischer, schriftlicher Dialog mit Kundinnen & Kunden, Mit-Arbeiterinnen & Mit-Arbeitern, Kolleginnen & Kollegen, nach dem **O S K A R** - Modell;

Das **O** steht für OHR für ZUHÖREN – das **S** für SPRACHE – das **K** für KÖRPERSPRACHE – das **A** für AUGEN und AUFMERKSAMKEIT – das **R** für RÜCKKOPPLUNG.

Und heute auch die besonders wichtigen Themen:

WertSchätzung & Respekt **gegenüber herausfordernden Kunden!**

WertSchätzung & Respekt **in Interkultureller Kommunikation!**

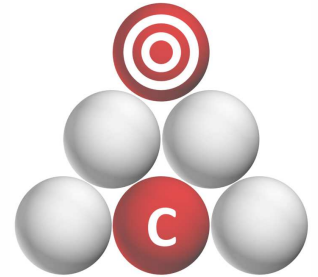
WertSchätzung & Respekt **in den Sozialen Medien!**

5. MEINE KOOPERATION – HALTUNG & HANDLUNG!

Meine Rolle, mein Verhalten, meine wert-schätzende Kommunikation als **FÜHRUNGSKRAFT**, als Inspirator & Motivator eines Teams, das SpitzenLeistungen durch exzellente Zusammenarbeit erbringt und Kunden in Bestform betreut!

6. MEINE INNOVATION – IDEEN & LÖSUNGEN!

Meine Veränderungsbereitschaft, meine mit-denkende Kreativität, meine Verbesserungsvorschläge - meine Offenheit für Ideen meiner TeamMitglieder und anderer ImpulsGeber!



7. MEINE AKTION – LEISTUNG & LEITBILD! - COMMIT

1. Entwicklung & Umsetzung eines Leitbildes
 - für ein Team
 - für einen Bereich
 - für eine Sparte
 - für ein Unternehmen
- mit **Workbook**
 - mit offenen **PPT**-Präsentationen
 - mit offenen **Teilnehmer**-Unterlagen für das Team

Mit **PEPs** - PERSÖNLICHE **ENTWICKLUNGSPLÄNE**
FÜR ALLE **TEAM**MITGLIEDER

Mit **PEP** - PERSÖNLICHER **ENTWICKLUNGSPLAN**
FÜR **COMMIT:COACHES**

QUALIFIKATION ALS COMMIT:COACH – firmenintern

2 x 1 Tag = 2 x 2.250,- € + 19% MwSt. - max. **9** Teilnehmer

Jeweils inkl. **7** offener PPT-Präsentationen zu den **7** Stufen des **COMMIT:FORUMS** zum Einbau des eigenen FirmenLogos inkl. kompletter jeweils individualisierbarer WORD-DruckVorlagen für alle unternehmensinternen TeilnehmerUnterlagen für Schulungen & Trainings.

Mitgliedschaft im Verbund:

ZERTIFIZIERTE COMMIT:COACHES

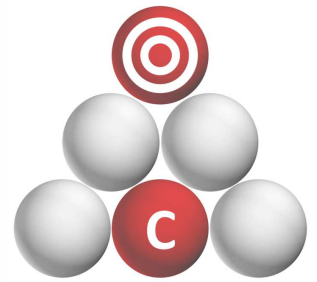
Beitrag **70,- €** inkl. 19 % MwSt. pro Person – pro Monat.



LEITLINIEN & LEITSTANDARDS

PRODUKT-, PROZESS-, PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT!

Wie setzen wir **UNSERE WERTE** ganz konkret um - entlang der kompletten **CUSTOMER-JOURNEY** auf der Basis der **3 P** in jedem einzelnen **KEP** - KUNDEN-ERLEBNIS-PUNKT - in der **ICH**-Form formuliert - und somit für COACHES und KUNDEN **sichtbar - hörbar - nachvollziehbar** - in jedem einzelnen **DLB** - DIENSTLEISTUNGSBEREICH:



1. **MARKETING & WERBUNG P P P**
2. **HOMEPAGE & ONLINESHOP P P P**
3. **TELEFON & KORRESPONDENZ P P P**
4. **ANFAHRT & ANKUNFT P P P**
5. **GEBÄUDE & UMFELD P P P**
6. **BETREUUNG & BERATUNG P P P**
7. **ANGEBOT & AUFTRAGSABWICKLUNG P P P**
8. **BESCHAFFUNG & LOGISTIK P P P**
9. **PRODUKTION & LIEFERUNG P P P**
10. **MONTAGE & ANWENDUNG P P P**
11. **WARTUNG & REPARATUR P P P**

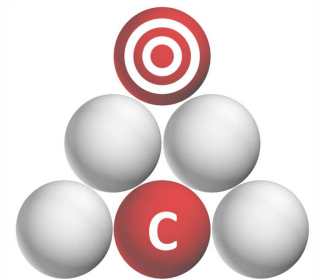
DIE **PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT** ENTSCHIEDET -
IN JEDEM EINZELNEN **SERVICE-ERLEBNIS**PUNKT IN DER

AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR



DIE WICHTIGSTEN WERTE DER AAA:Dienstleistungskultur

Ihre interne & externe AAA:Dienstleistungskultur wird geprägt von den 7 wichtigsten Werten, die für Ihre TEAM- & KUNDENKOMMUNIKATION IN BESTFORM stehen:



UNGETEILTE AUFMERKSAMKEIT!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

ZIELORIENTIERTES ENGAGEMENT!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

BEGEISTERNDE LEISTUNGSFREUDE!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

SOUVERÄNE LÖSUNGSKOMPETENZ!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

MIT-DENKENDE KREATIVITÄT!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

PARTNERSCHAFTLICHE KOOPERATION!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____

WERTSCHÄTZENDE KOMMUNIKATION!

LEITLINIEN & LEITSTANDARDS _____



MEINE **FÜHRUNGS**KRAFT

- o MEINE **ANZIEHUNGSKRAFT!**
- o MEINE **AUSTRABLUNGSKRAFT!**
- o MEINE **IDEENKRAFT!**
- o MEINE **LEISTUNGSKRAFT!**
- o MEINE **TATKRAFT!**
- o MEINE **ENTSCHEIDUNGSKRAFT!**
- o MEINE **WILLENSKRAFT!**



o **MEINE LEBENSKRAFT!**





COMMiT:RHETORIK!

**GEWINNEN SIE IHR TEAM FÜR IHRE ZIELE & IDEEN!
WECKEN SIE LUST AUF DIENSTLEISTUNG!**

Klare Ziele!

- Orientierung
 - Optimismus
 - Obsession

Packendes Konzept!

- Stoff
- Story
- Struktur

Sichere Vorbereitung!

- Text
- Test
- Training

Starker Auftritt!

- Standpunkt
- Stimme
- Sprache

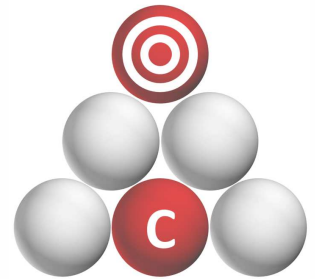
Wirksamer Kontakt!

- Blicke
- Bewegung
- Beziehung

Gewinnende Dramaturgie!

- Starke Eröffnung
- Starke Entwicklung
- Starkes Ende

COMMiT:COACH-RHETORIK WIRKSHOP MIT MAX. 9 TN





NACHFOLGE IM MITTELSTAND!?

„Im September 2023 hat eine Studie der Zeppelin Universität im Auftrag der Stiftung Familienunternehmen aufgeschreckt. Die Zahl der Nachfolgerinnen und Nachfolger, die bereit sind, das eigene Familienunternehmen zu verkaufen, nimmt spürbar zu. Wer will sich schon mit ausufernder Bürokratie, steigenden Energiepreisen und dem Fachkräftemangel auseinandersetzen? Verkaufen statt vererben, egal ob an Amerikaner, Chinesen oder Private Equity, ist ein Schreckensszenario. Wenn das Prinzip Viessmann Schule macht, wäre das für die Volkswirtschaft von höchster Relevanz, stehen doch rund 38.000 Übergaben pro Jahr an.

Gründe, die Nachfolge nicht anzutreten, gibt es auf den ersten Blick diverse. Und so mancher und manchem mag es an Kraft mangeln für all die Transformation, egal ob Nachhaltigkeit oder künstliche Intelligenz. Dazu kommt ein Heimatstandort, der auf all das denkbar schlecht vorbereitet ist. Doch wer alle Schuld auf die Umstände oder die Politik schiebt, greift wohl auch zu kurz. So manchem Unternehmen mangelt es aus Sicht der nachfolgenden Generation an optimaler Aufstellung im Hinblick auf Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Kultur. Da wird die Alternative attraktiv, etwas kleines, eigenes auf der grünen Wiese zu gründen. Und dennoch wiegen die Vorteile einer Nachfolge schwerer: Man stellt sich der Verantwortung, sichert Arbeitsplätze und wird Teil von etwas Großem: dem deutschen Mittelstand.“

THORSTEN GIERSCH - CHEF-R. MARKT u. MITTELSTAND



NACHFOLGER? BESSER: ÜBERHOLER!



UNTERNEHMEN & NACHFOLGE!

MUTMACHER SUCHEN ÜBERHOLER!

„FINDE DEINEN WEG!“

„VERTRAU AUF DEINE FÄHIGKEITEN!“

„ALS SPARRINGSPARTNER BIN ICH FÜR DICH DA!“

MIESMACHER SUCHEN NACHFOLGER

„SCHEISS BANKEN!“

„SCHEISS FINANZAMT!“

„SCHEISS BESCHÄFTIGTE!“



40

Wer als Tochter oder Sohn 25 Jahre lang an fast jedem Abend die gleichen Wut-Ausbrüche der selbständigen Mutter oder des selbständigen Vaters erlebt hat - Sonntags oft noch zusätzlich mit Sahnehäubchen beim Mittagessen verziert - der verspürt nur wenig Lust aufs Nachmachen, auf Unternehmer sein, auf Selbständigkeit. Denn der hoffnungsvolle Nachwuchs muss obendrein befürchten, dass der „Nachlasser“ jeden Tag im Betrieb erscheint und darauf achtet, dass sein Nachfolger auch wirklich in die ausgelatschten Fußstapfen des Alten tritt.

Dabei geht es auch anders:



ERFOLG ALS AAA:SERVICETEAM!

„Ich freue mich sehr, dass Du mein Gründungswerk fortsetzen willst! Pass es jedoch an die neue Zeit an! Tauche tief ein in den Markt! Entwickle eigene Ideen und Lösungen und setze sie in einem SpitzenTeam von Könnern konsequent um!

Entdecke dazu weitere Märkte! Deine Ideen und Lösungen entscheiden! Wenn Du mich hier und da als SparringsPartner brauchst, dann bin ich gerne mit meiner Kompetenz und Erfahrung für Dich da. Aber bedenke: Du allein triffst Deine Entscheidungen!“

Passe vor allem auch Deinen FührungsStil an. Meine „ICH BIN DER CHEF-Zeiten“ sind vorbei. Du musst eine Führungskraft sein, die **ANDERS ALS ANDERE** führt – als menschen-gewinnender **COMMIT:COACH:**

Es geht um die Identifikation, das Commitment aller! Setze nicht einfach Ziele, sondern vereinbare möglichst alle unternehmerischen Ziele mit Deinen Führungskräften und Mit-Arbeiterinnen & Mit-Arbeitern!

Wecke Lust auf Dienstleistung! Durch mehr WertSchätzung und mehr LeistungsFreude erzielst Du ein deutliches Mehr an Lösungskompetenz – belohne **Eigen**Motivation, **Eigen**Initiative, **Eigen**Verantwortung aller.

Du brauchst die Besten! Entwickle deshalb Dein eigenes Team zu einem wirklichen **AAA:SERVICETEAM!**“



DAS SAGEN BEGEISTERTE KUNDEN:

„Ich habe an zwei Tagen mit verschiedenen Teilnehmern aus meinem Team teilgenommen. Zu beiden Tagen fällt mir nur ein einziges Wort ein: Sensationell!“

Michael Wollburg Manager Customer Support **NIKON GmbH** Düsseldorf

„Sie haben uns mit Ihrem Beitrag im Rahmen unserer Ausbildertagung völlig in den Bann gezogen. Es war ein berührender und inspirierender Tag mit Ihnen. Es gab wirklich keinen Feedbackbogen, in dem Sie nicht als Highlight der Veranstaltung erwähnt wurden!“

RA Monika Lohmann Leiterin **BankCOLLEG RWGV** Forsbach/Münster

„Ich dachte anfangs, dieser Profi, mit allen Wassern gewaschen, durchschaut uns gleich und seziert unser Unternehmen. Aber weit gefehlt. Die Art und Weise, wie Sie sich mit unserer speziellen Problematik auseinandergesetzt haben, Ihre positive Ausstrahlung haben auch mir selbst einen starken Schub gegeben. Sie haben mehr bewirkt, als Sie sich vorstellen können!“

Jürgen Ahlers Bereichsleiter **LBR Steuerberatungsgesellschaft**, Mainz

„Ich war einfach nur sprachlos. Da trat einer auf, der die Dinge wirklich beim Namen nennt. Schonungslos provokant, mutig und wachrüttelnd, tabulos offen, aber beleg- und beweisbar, gleichzeitig absolut unterhaltsam, inspirierend und motivierend legte er Zusammenhänge offen, die ich in dieser Form, in dieser Art und Weise bisher noch nicht gehört habe.“

Alexander Huhn Geschäftsführer **Heinrich Huhn GmbH**, Drolshagen

„Gestern war ich bei Ihrem Vortrag in Hagen. Ich bin immer noch begeistert und inspiriert. Zu Anfang hatte ich schon die Befürchtung, mir das übliche, aalglatte Gesülze anhören zu müssen. Ihr Vortrag war zum Glück völlig anders – Ihre Ansichten auch!“

Dr. Stefan Schumacher Rechtsanwalt **audalis** Dortmund

„Ich durfte an Ihrem sagenhaften Vortrag ‚Lust auf Dienstleistung? Vorsicht! Tierische Fallen!‘ teilnehmen. Ich finde es toll, wie Sie Menschen die Augen öffnen und sie für eine ganz neue Servicekultur gewinnen!“

Daniel Schmitt Abteilungsleiter **HÖFFNER Möbelwerke GmbH**, Berlin Schönefeld

„Danke, lieber Herr Jungbluth, für diesen außergewöhnlichen Abend. Ich bin gerade von unserer Betriebsversammlung nach Hause gekommen. Anfangs habe ich die Sache eher belächelt. Jetzt aber im Nachhinein fahren meine Gedanken „Achterbahn“, weil Herr Baldus mitten hinein getroffen hat in unser Unternehmen und mich persönlich sehr berührt hat!“

Frank Wortmann Mitarbeiter **Jungbluth Nutzfahrzeuge**, Plaidt

„Ich möchte mich herzlich für Ihren Vortrag bei unserem AZUBI-FORUM bedanken. Die einhellige Meinung des Publikums war:

„DER WAR ECHT SUPER!“

Mirko Tippmann GL **HS Heinrich Schmid**, Chemnitz



„Vor der Maßnahme ‘Kundenorientierte Kommunikation’ für ServiceTechniker lag unsere Region im DeutschlandRanking auf Platz 7. Nach den Seminaren, Workshops und Coachings von Vinzenz Baldus und seinem Team erreichten wir Platz 1 in der Kundenbefragung.“

Ramona Moschek Leiterin Personal **DTTS Deutsche Telekom** Chemnitz

„Seit dem Jahr 2010 begleitet er uns, die Geschäftsleitung, unsere PDLs, unsere Führungskräfte, unsere Teams und unsere Auszubildenden aus 48 Nationen als Coach, Trainer und Texter. Und es gelingt ihm mit seiner Persönlichkeit, seiner ausgewiesenen Kompetenz, seinen erlebnis-pädagogischen Fähigkeiten, alle zu begeistern und sie für das Thema „Persönliche ServiceQualität in Bestform“ zu qualifizieren – die unsere bereits vielfach ausgezeichnete **AAA:DienstLEISTUNGSKULTUR ausmacht.“**

Rosemarie Amos-Ziegler Senior-Geschäftsführerin **WGfS GmbH**, Filderstadt

„Sie leben den Gedanken der Kundenorientierung – das haben die Zuhörer deutlich gespürt. Und deshalb haben Sie an diesem Abend die Herzen der Teilnehmer mit Ihrem Elan erobert!“

Herbert Schulte Landesgeschäftsführer **BVMW-NRW**, Düsseldorf

„Herzlichen Dank für Ihren begeisternden Vortrag beim Landesverbandstag Sie waren das Highlight unserer Veranstaltung! Wie sagten die Teilnehmer: EIN ABSOLUTER KRACHER, DER TYP! Es war ein Genuss, Ihnen zuzuhören, Ihre Kompetenz und Erfahrung nutzen zu dürfen!“

Johann-Peter Mulbach Landesinnungsverband der **Steinmetze & Bildhauer** RPL

„Sie leben den Gedanken der Kundenorientierung – das haben die Zuhörer deutlich gespürt. Und deshalb haben Sie an diesem Abend die Herzen der Teilnehmer mit Ihrem Elan erobert!“

Herbert Schulte Landesgeschäftsführer **BVMW-NRW**, Düsseldorf

„Die Reden seiner Vorgänger beim Jahresempfang der Wirtschaft waren im Gegensatz zu seiner vergleichbar mit der Tätigkeit, einer frisch gestrichenen Wand beim Trocknen zuzusehen!“

Dr. Andreas Göbel Redakteur **Siegener Zeitung**, Siegen

UND DIE MOTIVIERENDSTE RÜCKMELDUNG MEINER GESAMTEN LAUFBAHN:

„Es war die inspirierendste Woche meines Lebens!

Du bist ein Geschenk für die Welt!“

Sina aus Simbabwe nach meiner **iNspiration WIRTSCHAFT & BILDUNG** zu Beginn der Ausbildung von Zuwanderern & Migranten aus 48 (!) Nationen-zur Einführung in die Grundlagen der Sozialen Marktwirtschaft, insbesondere in die **AAA:DienstLEISTUNGSKULTUR** der **WGfS GmbH in Filderstadt** – dem Leuchtturm in der PflegeDienstleistung!

BILDUNGSPREISTRÄGER KMU 2016 & GROSSER PREIS DES MITTELSTANDS 2021



VINZENZ BALDUS

COMMI:COACH & iWB:MASTER

GRUNDAUSBILDUNG

- INDUSTRIEKAUFMANN (IHK)
- FACHKAUFMANN **MARKETING** (AKAD & IHK)
- INH. **WIRTSCHAFTS-DIPLOM** - BETRIEBSWIRT (VWA)

FACHAUSBILDUNG

- ZERT. **BUSINESSCOACH** (TAM)
- ZERT. **DISG-TRAINER** (PERSOLOGPROFIL)
- ZERT. **MSA-MASTER** (MOTIVSTRUKTURANALYSE)

PRAXISQUALIFIKATION

- ASSISTENT **DEINHARD**, KOBLENZ
- LEITER VERTRIEB **RASTAL**, HÖHR-GRENZHAUSEN
- GESELLSCHAFTER-GF **AJB-WERBEAGENTUR**, MONTABAUR
SEIT 1995 SELBSTÄNDIGER **WIRTSCHAFTSCOACH**
TRAINER – TEXTER – REDNER - AUTOR

COMMI:COACH

iINSPIRATION! iIDENTIFIKATION! iINNOVATION!

- LEISTUNG & LEITBILD **AAA:Dienstleistungskultur!**
- **COMMI:COACH - QUALIFIKATION**
PERSON – ENTWICKLUNG – PROFESSION
FÜHRUNGSNACHWUCHS & UNTERNEHMENSNACHFOLGE!
- **COMMI:FORUM - TEAM-iINSPIRATION –**
VORTRÄGE – SEMINARE - **WIRKSHOPS!**
- **COMMI:EDITION - INTERNE KOMMUNIKATION**
KONZEPTE – TEXTE – PUBLIKATIONEN!

iWB:MASTER

iINSPIRATION WIRTSCHAFT & BILDUNG!

- **iWB:FORUM** FÜR SCHÜLER – AZUBIS – MIGRANTEN -
FÜR **MiT-ARBEITERINNEN & MiTARBEITER!**
- **iWB:MASTERS - QUALIFIKATION**
FÜHRUNGSKRÄFTE BETRIEBLICHE AUS- & WEITERBILDUNG!
LEHRERINNEN & LEHRER - TRAINERINNEN & TRAINER!
- **iWB:EDITION** **BILDUNGSKOMMUNIKATION**
KONZEPTE – TEXTE – PUBLIKATIONEN!





COMMiT!

FÜHRUNGSKOMMUNIKATION IN VERÄNDERUNGSPROZESSEN

INSPIRATION & INNOVATION!
LEISTUNG & LEITBILD!

INTERNE KOMMUNIKATION MiTARBEITER & MiTGLIEDER COMMiTMENT IDENTIFIKATION & MOTIVATION!

PUBLIKATIONEN BIOGRAPHIE & CHRONIK DIE **VORBILDER** DER SPITZENLEISTUNG

iNSPIRATION WIRTSCHAFT & BILDUNG!



COMMiT:
FORUM

VINZENZ
BALDUS
COMMiT:COACH!

BAHNHOFSTRASSE 16
56459 STOCKUM/Ww.

COMMiT:
EDITION

Fon +49 (0) 171 693 1358
info@vinzenz-baldus.de - www.vinzenz-baldus.de