



AUF KURS ZUR **SERVICEMARKE!**



KUNDEN**VER-BINDUNG**
KUNDEN**BEZIEHUNG**
KUNDEN**BETREUUNG!**



MEIN GEHALT ZAHLT DER KUNDE!



ERFOLGSFAKTOR NR. 1 IN DER ZUKUNFT:

KONSEQUENTER KUNDENFOKUS!

Alle 5 Jahre verlieren deutsche Unternehmen 50% ihrer Kunden – laut PIDAS-Studie, weil die Kunden sich nicht gut betreut fühlen! Kunden sind die einzigen, die Geld ins Unternehmen bringen! Alle anderen - von den Inhabern über Führungskräfte und Mitarbeiter - über Finanzamt und Banken – bis hin zur Müllabfuhr holen dieses Geld anschließend wieder aus dem Unternehmen heraus.

KUNDEN-**BINDUNG** ist ein völlig irreführender Begriff! KUNDEN-**VER-BINDUNG** muss das Ziel sein. Diese entsteht durch die herausragende Qualität der persönlichen KUNDEN**BEZIEHUNG**, und diese wiederum resultiert aus KUNDEN**BETREUUNG** IN **BEST**FORM – durch die **3 P**:

PRODUKT-SERVICEQUALITÄT

PROZESS-SERVICEQUALITÄT

PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT



KUNDENERWARTUNG ÜBERTREFFEN



ZIEL: KUNDENBEGEISTERUNG

Mehr denn je wird die **SERVICE-MARKE** entscheiden – die ganzheitliche Qualität der Kunden-Betreuung nach dem **Leitbild der 3P:**

PRODUKT-SERVICEQUALITÄT

Wir machen Verständnis-Handling-Wartung unserer Produkte u. Leistungen besonders einfach!

PROZESS-SERVICEQUALITÄT

Wir richten alle internen & externen Abläufe an den Kunden-Wünschen & -Bedürfnissen aus!

PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT

Wir betreuen unsere Kunden in Bestform – 24/7 mit persönlicher BestNote!



DIE SERVICE-ERLEBNIS-PUNKTE

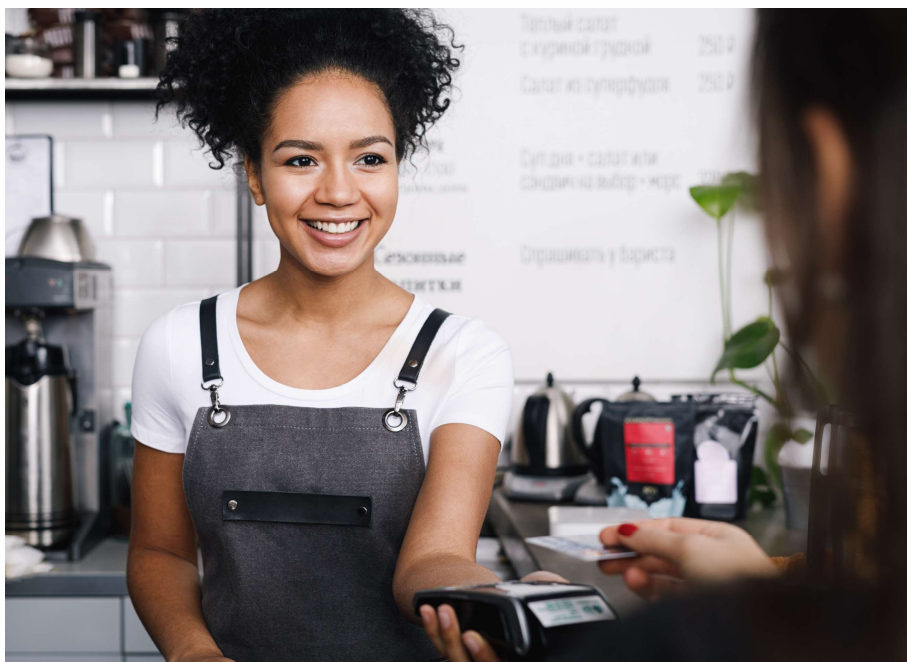
Wie setzen wir UNSERE WERTE ganz konkret um - entlang der kompletten **CUSTOMER-JOURNEY** auf der Basis der **3 P** in jedem einzelnen **SEP** - **SERVICE-ERLEBNIS-PUNKT** - nach Leitlinien in der WIR-Form formuliert - und nach Leitstandards in der ICH-Form - somit für COACHES und KUNDEN sichtbar - hörbar - 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 & LEISTUNGSERSTELLUNG** 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 **SERVICE**QUALITÄT ENTSCHIEDET -
IN JEDEM EINZELNEN SERVICE-ERLEBNISPUNKT IN
DER **AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR!**



AAA:SERVICEKOMMUNIKATION!



DIALOG DES **AAA-SERVICE-TEAMS!**

OSKAR

WERT-SCHÄTZENDE
**SERVICE
KOMMUNIKATION!**



32

Nach diesem Modell trainiert das **AAA:SERVICETEAM** die wertschätzende **AAA:SERVICEKOMMUNIKATION** im persönlichen, telefonischen und schriftlichen KundenDialog



DAS DELFINSTIL-MODELL

O steht für das OHR – für aktives Zuhören

S steht für den SIE-Sprach-Schrift-Standpunkt

K steht für KÖRPERSPRACHE

A steht für AUFMERKSAMKEIT

R steht für RÜCKMELDUNG



PERSÖNLICHER & TELEFONISCHER KONTAKT: BÜROKRATISCHER NILPFERD-STIL



GERING-SCHÄTZENDE RHETORIK GLEICHGÜLTIGER BESCHÄFTIGTER:

- Dafür bin ich nicht zuständig!
- Dafür kann ich doch nichts!
- Sie haben mich falsch verstanden!
- Ich glaube nicht, dass das geht!
- Ich könnte höchstens mal versuchen... !
- Da muss ich mir zuerst mal Ihre Akte ziehen!
- Es ist keiner mehr da und ich habe jetzt Feierabend!
- Da müssen Sie schon am Montag noch mal anrufen!



PERSÖNLICHER & TELEFONISCHER KONTAKT: PARTNERSCHAFTLICHER DELFIN-STIL



WERT-SCHÄTZENDE SERVICE-RHETORIK

KUNDEN-FOKUSSierter DIENSTLEISTERINNEN & DIENSTLEISTER

- ❑ Ja, das mach ich gerne für Sie!
- ❑ Sie dürfen sich voll und ganz darauf verlassen! Versprochen!
- ❑ Ich rufe Sie innerhalb der nächsten Stunde zurück!
- ❑ Ich freu mich sehr, dass ich Ihnen da helfen konnte!
- ❑ Da haben wir doch gemeinsam eine gute Lösung gefunden, oder?
- ❑ Da verbinde ich Sie gleich mit Manfred Muster –
er ist unser absoluter Spezialist dafür –
bei ihm sind Sie wirklich in den besten Händen!
- ❑ Ich kümmere mich darum!



BRIEFE & MAILS:

BÜROKRATENSTIL ODER PARTNERSTIL?

Investieren Sie einmal einen halben Tag, um sich ein aktuelles Bild davon zu verschaffen, welcher Stil Ihren Unternehmensstil prägt - in der Öffentlichkeit, in Ihrem Markt, bei Ihren Kunden:

Machen Ihre „Sach-Bearbeiter-Briefe“ einer Behörde alle Ehre?

- ❑ Machen Sie in Ihren Texten immer noch „Mitteilungen“?
- ❑ „Gewähren“ Sie Ihre Leistungen immer noch „entgegenkommenderweise“?
- ❑ „Verbleiben“ Sie immer noch „Ihrem Auftrag gerne entgegensehend“? (dabei sind schon Tausende „verblieben“!)

Schreiben wir einen Geschäftsbrief, eine geschäftliche E-Mail, dann legt scheinbar irgendein kleines grünes Männlein im Gehirn einen Hebel um. Dann zieht uns der uralte Geist Bismarcks „Ärmelschoner“ an - besonders auffällig bereits im ersten Satz.

- wir nehmen Bezug auf obiges Schreiben vom
- bezüglich unseres gehabten Telefonates am...
- wir teilen Ihnen hiermit mit, dass wir Ihnen nach nochmaliger Überprüfung unserer Kalkulation jetzt diese Notierung einräumen können:

Merke:

„Bezüge“ gehören ausschließlich in die erfahrenen Hände eines guten Raumausstatters – aber niemals in einen Brief! Lassen Sie den ersten Teil des Satzes einfach weg – den Bezug und den unglaublich wertvollen Hinweis, dass Sie dem Empfänger etwas mitteilen!



BRIEFE & MAILS:

BÜROKRATISCHER NILPFERD-STIL ???



Betreff: Versicherung Nr. 786543210

Sehr geehrter Herr Baldus,

in der Anlage erhalten Sie den Versicherungsschein für Ihre Ausbildungsversicherung, die Sie bei unserem Institut beantragt haben. Wir freuen uns, dass Sie sich für die Pfefferminzia als Vertragspartner entschieden haben.

Die monatlichen Beiträge werden wir gemäß unserer getroffenen Vereinbarung Ihrem Konto belasten. Unter der Voraussetzung der fristgerechten Einlösung der Lastschrift besteht Versicherungsschutz.

Mit freundlichen Grüßen

Heinrich Oberlehrer
ppa Leiter Innendienst

August Ärmelschoner
i.A. Sachbearbeiter



BRIEFE & MAILS:

PARTNERSCHAFTLICHER DELFIN-STIL !!!



***Herzlichen Glückwunsch
zur Geburt Ihres Sohnes Johannes!***

Guten Tag, Herr Baldus,

*Sie haben eine sehr gute Entscheidung getroffen!
Ihr Sohn wird Ihnen einmal sehr dankbar sein für Ihre
Vorsorge und Fürsorge. Sie haben damit einen sehr
guten Grundstock gelegt für seine berufliche Zukunft.*

*Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen, das Sie uns als
Ihrem Lebensversicherungspartner geschenkt haben.
Sie haben uns erlaubt, den Einlösungsbetrag und die
monatlichen Beiträge von Ihrem Konto abzubuchen.
Besten Dank für diese Erleichterung. Sofort nach der
ersten Abbuchung genießen Sie den vollen
Versicherungsschutz.*

Alles Gute für Sie und Ihre Familie!

Hanna Fürsorglich
Kundenbetreuung



DEUTSCHER BÜRGERSERVICE

SO BÜRGER-FERN IST ER:



DER NILPFERDSTIL

Ihnen wird vorgeworfen

am 02.04.2022 um 20:17 Uhr in Dornburg-Langendernbach als Führer des PKW WW-VB 50 folgende Ordnungswidrigkeit begangen zu haben:

Sie überschritten die zulässige
Höchstgeschwindigkeit von 30 km/h
um 6 km/h!

Wegen dieser Ordnungswidrigkeit verwarnen wir Sie mit einem
Verwarnungsgeld von 30,00 €

Hochachtungsvoll

Geht das auch anders? Natürlich nicht in Deutschland!
Wo kämen wir da hin!? Hier bleibt alles so, wie es ist!
Begreif es endlich, Du tagträumender Depp!

29



SO BÜRGERNAH KÖNNTE ER SEIN:



DER DELFINSTIL!

Sie waren leider ein wenig zu schnell!

Sie waren am **02.04.2018 abends um 20:17 Uhr**
mit Ihrem PKW – Kennzeichen **WW VB - 50** – in Dornburg-
Langendernbach um **6 km/h** in einer
30er-Zone ein wenig zu schnell.

Sie wissen ja, was alles passieren kann -besonders in der Nähe
einer Schule, eines Kindergartens, einer Kirche. Es reicht oft
„das kleine Bißchen zu schnell“ - und ein Mensch wird verletzt
oder gar getötet.

Sie waren an diesem Abend etwas unaufmerksam - dafür müssen
wir Sie leider mit **20,00 €** verwarnen. Das tun wir, um Sie künftig
wieder etwas aufmerksamer zu machen, und nicht, um Sie zu
bestrafen!

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis!

30





GESUNDER MENSCHEN-VERSTAND ???



DEUTSCH - **WUNDERLICHE BÜROKRATIE-SPRACHE!**

BAUM: RAUMÜBERGREIFENDES GROSSGRÜN

DREHKREUZ: PERSONENVEREINZELUNGSANLAGE

AMPEL: BEDARFSGESTEUERTE FUSSGÄNGER-FURT

KÜNFTIG: wohl gendergerecht:

BEDARFSGESTEUERTE ZUFUSSGEHENDEN-FURT

STAMMBUCH: LEBENSBERECHTIGUNGSNACHWEIS

KOPIE: EIN MEHRSTÜCK

ABLEHNUNG EINES ANTRAGS: VERSAGUNG

ZAUN: „NICHTLEBENDE EINFRIEDUNG!“

KLARER BEWEIS DAFÜR:

WIR HABEN NICHT MEHR ALLE LATTEN AM ZAUN!

© VINZENZ BALDUS
WIRTSCHAFTSPIRATOR



MANCHMAL AUCH GEGEN DIE LOGIK:



DEUTSCH - **WUNDERLICHE BÜROKRATIE-SPRACHE!**

KLARE SPRACHE:

VERSCHMUTZUNG !!!

SONDER-SCHULDEN !!!

ABSCHUSS EINES TIERES !!!

DER SCHWACHSINNS-SPRECH:

VERUNREINIGUNG ???

SONDER-VERMÖGEN ???

LETALE ENTNAHME ???

© VINZENZ BALDUS
WIRTSCHAFTSPIRATOR





BEISPIELHAFTE PROJEKTE

1&1 INTERNET AG, Montabaur

UnternehmensLeitbild - EventVorträge, Texte, ServiceTrainings

CWS-BOCO GmbH, Dreieich

ServiceTrainings: „PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT IN BESTFORM!“

DEUTSCHE BANK AG, Frankfurt

KommunikationsKonzepte TEAM INITIATIVE KUNDENNÄHE

DTTS Deutsche Telekom (ehem. T-Com) Region Mitte-Ost

Vorträge & Seminare „SERVICEKOMMUNIKATION IN BESTFORM!“

HYPOVEREINSBANK AG, München

ChangeKommunikation „FÜHREN IN DER FUSION!“

MIGROS Genossenschaft-Bund, Zürich

JahresKickoffs - TeamForen: „DELFINKULTUR IN DER FILIALE“

FilialTrainings: „SERVICEKOMMUNIKATION IN BESTFORM!“

NIKON GmbH, Düsseldorf

Customer Support - TeamSeminare „I AM MOTIVATED!“

TextCoaching „SERVICEKOMMUNIKATION IN BESTFORM!“

OPEL AG, Rüsselsheim

BusinessCoach & MasterTrainer „OPEL. DER UNTERSCHIED!“

Texter & Trainer für HändlerKommunikation

SIEMENS AG, München u. Berlin

Konzepte & Texte MitarbeiterMarketing High Potentials (INFINEON)

Vorträge Changemanagement Inspiration & Motivation

STADTWERKE Solingen - Remscheid - Kufstein

Seminare-Vorträge-Trainings „PERSÖNLICHE SERVICEQUALITÄT“

TextWirkshops „SERVICEKOMMUNIKATION IN BESTFORM!“

VOLKSWAGEN AG, Wolfsburg u. VW-Händlerbetriebe

Keynote-Speaker EventVorträge im Vertrieb - AfterSales -

Teile & Zubehör - TextCoachings CCC KundenBetreuung

WGfS GmbH - Wohngemeinschaft für Senioren, Filderstadt

Leitbild - Seminare für ServiceTeams - Azubi-Tage

iNSPIRATION & iNNOVATION IM ZEICHEN DES DELFINS!



GRUNDAUSBILDUNG

- Industriekaufmann (IHK)
- Fachkaufmann Marketing (AKAD university & IHK)
- Inh. WirtschaftsDiplom – Betriebswirt (VWA)

FACHAUSBILDUNG

- Zert. Businesscoach (TAM)
- Zert. DISG-Trainer (persolog-profil)
- Zert. MSA-Master (Motiv-Struktur-Analyse)

PRAXISQUALIFIKATION

- Vorstandsassistent DEINHARD, Koblenz 1974 – 1975
- Leiter Marketing-Service & Vertrieb RASTAL 1975-1981
- Gesellschafter-GF AJB-Werbeagentur 1981 – 1987
- Leiter INSTITUT SERVICE:CONCEPT 1987 - 2002

seither:



iWB:iNSPIRATOR WIRTSCHAFT & BILDUNG! - :FORUM & :EDITION!
PEP:FORUM & :EDITION – PERSON – ENTWICKLUNG – PROFESSION!
COMMI:T:FORUM & :EDITION – INTERNE KOMMUNIKATION!
TOP:EDITION – BESONDERE UNTERNEHMEN & MENSCHEN!



VINZENZ BALDUS

TEXTER – AUTOR – REDNER

BAHNHOFSTRASSE 16 - 56459 STOCKUM/Ww.

Mob +49 (0) 171 693 1358

info@vinzenz-baldus.de - www.vinzenz-baldus.de