



AUF KURS ZUR **SERVICEMARKE!**



**KUNDENVER-BINDUNG**  
**KUNDENBEZIEHUNG**  
**KUNDENBETREUUNG!**



# 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 BESTFORM** – 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 **CUSTUMER-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 ENTScheidet -  
IN JEDEM EINZELNEN SERVICE-ERLEBNISPUNKT IN  
DER **AAA:DIENSTLEISTUNGSKULTUR**!



# AAA:SERVICEKOMMUNIKATION!



DIALOG DES AAA-SERVICE-TEAMS!

**O S K A R**  
WERT-SCHÄTZENDE  
**SERVICE**  
**KOMMUNIKATION!**

32



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



# OSKAR

## DAS DELFINSTIL-MODELL

**O** steht für das OHR – für aktives Zuhören

**S** steht für den SIE-Sprach-Schrift-Standpunkt

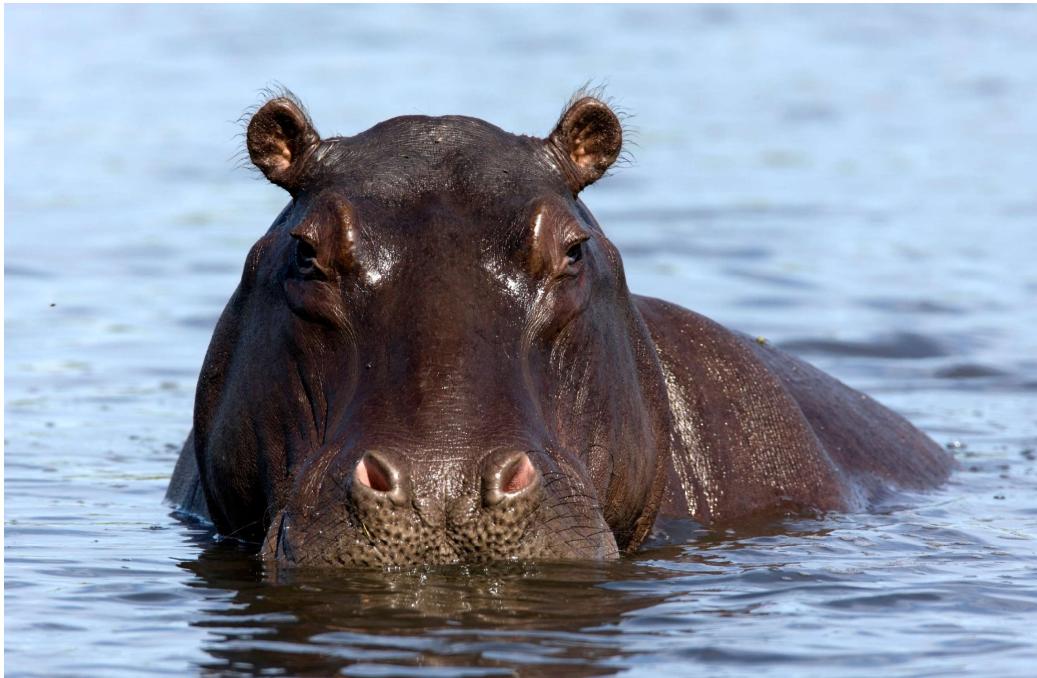
**K** steht für KÖRPERSPRACHE

**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 tagträumernder 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 GROSSGRUN  
**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 LATTAEN 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!**

**COMMIT:FORUM & :EDITION – INTERNE KOMMUNIKATION!**

**TOP:EDITION – BESONDRE UNTERNEHMEN & MENSCHEN!**

---

**iWB**  
**INSPIRATOR**  
WIRTSCHAFT & BILDUNG  
**VINZENZ BALDUS**  
TEXTER – AUTOR – REDNER  
BAHNHOFSTRASSE 16 - 56459 STOCKUM/Ww.  
Mob +49 (0) 171 693 1358  
[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de) - [www.vinzenz-baldus.de](http://www.vinzenz-baldus.de)