



DER **RICHTIGE ZEITPUNKT** FÜR EXZELLENTEN SERVICE **IST JETZT!**

Hervorragender Service schafft Kundenbegeisterung und Wettbewerbsvorteil. Die Begeisterung dafür muss im Unternehmen beginnen und entsteht nur mit dem richtigen Mindset. Umso wichtiger sind die Serviceorganisation und ihre Mitarbeiter: Sie sind das Gesicht des Unternehmens zum Kunden, über welches sich die Kundenzufriedenheit entscheidet. Jeder Kunde erwartet zu Recht eine konsistente und exzellente Servicequalität – zu jeder Zeit, über jeden Kanal und in jedem Kontakt.

Ist der Kundenservice das positive Aushängeschild des Unternehmens, steigen nachhaltig die Kundenbindung sowie Weiterempfehlungen und dadurch Umsatz, Reputation und Wettbewerbsfähigkeit.

Die ZEITGEIST Beratungsmanufaktur ist seit vielen Jahren Expertin im Erzielen von erfolgreichem Kundenmanagement. Wir wissen, was Kundenbegeisterung erzeugt: Den Servicegedanken nachhaltig in der Unternehmenskultur zu manifestieren und Entwicklung sowie Change konsequent



Unternehmen, die nicht in ihren Service investieren, um Geld einzusparen, könnten genauso gut die Uhr anhalten, um Zeit zu sparen.” Henry Ford

daran auszurichten. Strukturelle Themen wie Prozesse oder Organisation und „weiche“ Faktoren wie die Servicekultur sind dabei unbedingt passgenau aufeinander abzustimmen. Wir helfen Unternehmen und Serviceverantwortlichen dabei, ihre schwierigste Aufgabe zu meistern - die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden bestmöglich und profitabel zu bedienen. Dafür vereinen wir mehr als 50 Jahre operative und projektbezogene Erfahrung im Kundenmanagement. Unsere Mission ist es, die Qualität von Service zu schaffen, die wir selbst erleben wollen!

Unser Beratungskonzept [momentum!]

Aus unserem umfangreichen Erfahrungsschatz ist [momentum!] entstanden – unser einzigartiges Beratungskonzept, mit dem sprunghafte und nachhaltige Serviceverbesserung garantiert wird und das 5 Kernelemente umfasst:

1 • Schnell

Innerhalb weniger Stunden gelingt es uns, die aktuelle Situation unseres Kunden intensiv reflektiert und Klarheit über die Kern-Handlungsfelder geschaffen zu haben.

2 • Zielorientiert

Ein strukturierter, gemeinsam definierter Zielzustand sorgt für ein hoch motiviertes Team, das an die Ergebnisse glaubt.

3 • Agil

Aus dem Zielbild leiten wir einen schlanken und agilen Plan ab und setzen ihn konsequent um. Dabei packen wir auch selbst mit an.

4 • Kundenzentriert

Die regelmäßige Challenge über den Blick aus der Kundenbrille sowie der richtige Mix aus Service-Expertise, modernen Management Methoden und Ergebnisfokus lässt uns auf dem richtigen Kurs bleiben.

5 • Nachhaltig

Wir schaffen mehr als kurzfristige Zielerreichung: Wir sorgen für eine nachhaltige Weiterentwicklung des Servicegedankens und der Ergebnisorientierung in der Organisation.

Sind Sie neugierig auf die Servicepotenziale Ihres Unternehmens? Wir schon! Wenn auch Sie das [momentum!] in Ihrem Service erreichen und mehr über uns erfahren möchten, dann vereinbaren Sie gern einen unverbindlichen Gesprächstermin (info@zeitgeist-manufaktur.com, Tel. 040 22 818 042).

ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR

Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützen wir bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden.

Sandra Gnoth und Roland Schmidkunz sind Geschäftsführer der ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH
www.zeitgeist-manufaktur.com

