



[momentum!]

Lernen Sie [momentum!] kennen! Senden Sie uns eine kurze Nachricht (info@zeitgeist-manufaktur.com, Tel. 040 22 818 042) und Sie erhalten umgehend weiterführende Informationen und wertvolle Erfahrungen, so bleibt keine Frage offen und wir können gemeinsame Aktivitäten auf Sinn und Erfolg prüfen.

# BETTER SERVICE - BETTER BUSINESS

Intuition, Ziele & Schlüsselergebnisse – Wunderwaffe für die Gestaltung exzellenter Service-Performance

**A**nnen Sie, dass die Service-Performance Ihres Unternehmens noch nicht so exzellent ist, wie sie sein könnte? Wünschen Sie sich, die noch ungenutzten Servicepotenziale zur Umsatzsteigerung zu entfalten? Oder fragen Sie sich, wie sich Ihre Entwicklungsprozesse noch ergebnisorientierter und schneller gestalten lassen?

Wir möchten in diesem Beitrag aufzeigen, wie Organisationen ihre Service-Performance verbessern und nachhaltig davon profitieren können. Denn bekanntermaßen steigert hervorragender Service die Kundenbindung sowie Weiterempfehlungen und dadurch Umsatz, Reputation und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens.

Mit unserem Beratungsansatz [momentum!] beschleunigen wir Entwicklungsprozesse und realisieren sprunghafte Serviceverbesserung durch konsequente Zielverfolgung. Insbesondere in komplexen, gewachsenen oder auch festgefahrenen Serviceorganisationen sorgt er für mehr Durchblick, Veränderungsbereitschaft und v.a. Umsetzungsgeschwindigkeit.

[momentum!] ist die einzigartige Kombination aus Branchenstandards, agilen Analyse- und Managementmethoden sowie unserer langjährigen operativen Erfahrung im Kundenmanagement. Das Besondere: [momentum!] nutzt dabei das intuitive Erfahrungswissen von Teams sowie eine systematische Verknüpfung von Ziel- und Projektmanagement. Dank des dynamischen Ansatzes lassen sich langwierige Analysen vermeiden, kurzfristige Serviceziele definieren und geeignete Aktivitäten umsetzen. Dadurch entstehen Effizienz und Flexibilität, die es der Serviceorganisation ermöglichen, schnell messbare Performancesteigerung zu erzeugen.

So unterstützt [momentum!] die Weiterentwicklung von Serviceorganisationen:

- ! Formate, die innerhalb kürzester Zeit sehr effizient für Erkenntnisgewinn und Ideengenerierung sorgen, weil sie übliche Meinungsfindungsprozesse zeitlich „eindampfen“.
- ! Klar definierte Projektziele, denen messbare Schlüsselresultate zugeordnet werden - quasi der Kompass für die Arbeit im Team.
- ! Zeitlich eingeschränkte Zyklen zur Zielerreichung, die für gewöhnlich auf max. drei Monate begrenzt sind.
- ! Bündelung der Kräfte und konsequente Fokussierung auf schnelle und nutzbare Ergebnisse. Tätigkeiten, die nicht zur Zielerreichung beitragen, werden nicht gemacht - maximaler Erfolg bei effektivem Ressourceneinsatz.
- ! Nachhaltige Entfaltung des Servicegedankens und der Ergebnisorientierung.

zeitgeist  
BERATUNGSMANUFAKTUR



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