



MANUELA WEINAND

Unternehmen beraten.

Wie verwirklichen Sie Ihre Strategie?





Behandeln Sie Ihre Kunden wie Könige?

Übererfüllen
Sie
Erwartungen

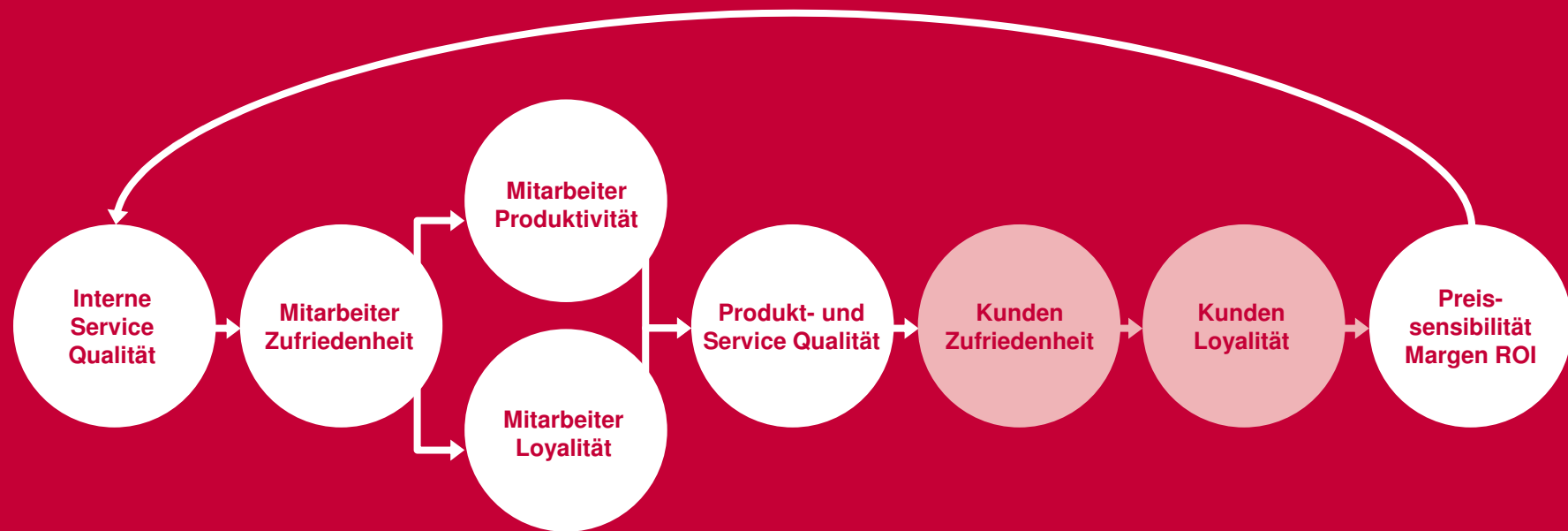
Geben Sie
dem Kunden
Recht

Differenzieren
Sie sich vom
Wettbewerb

Reduzieren
Sie Kosten



Service-Profit-Chain



Moment of **Truth**



„Es dauert keine 14 Tage,
dann behandeln Mitarbeiter Ihre Kunden so,
wie sie von ihrem Chef behandelt werden.“





Mitarbeiterloyalität



Die Wa(h)re Herzlichkeit

„Gäste gewinnen, beraten und vorallem begeistern!“



Was ist Kundenzufriedenheit für Sie?



Sind Sie Fan?

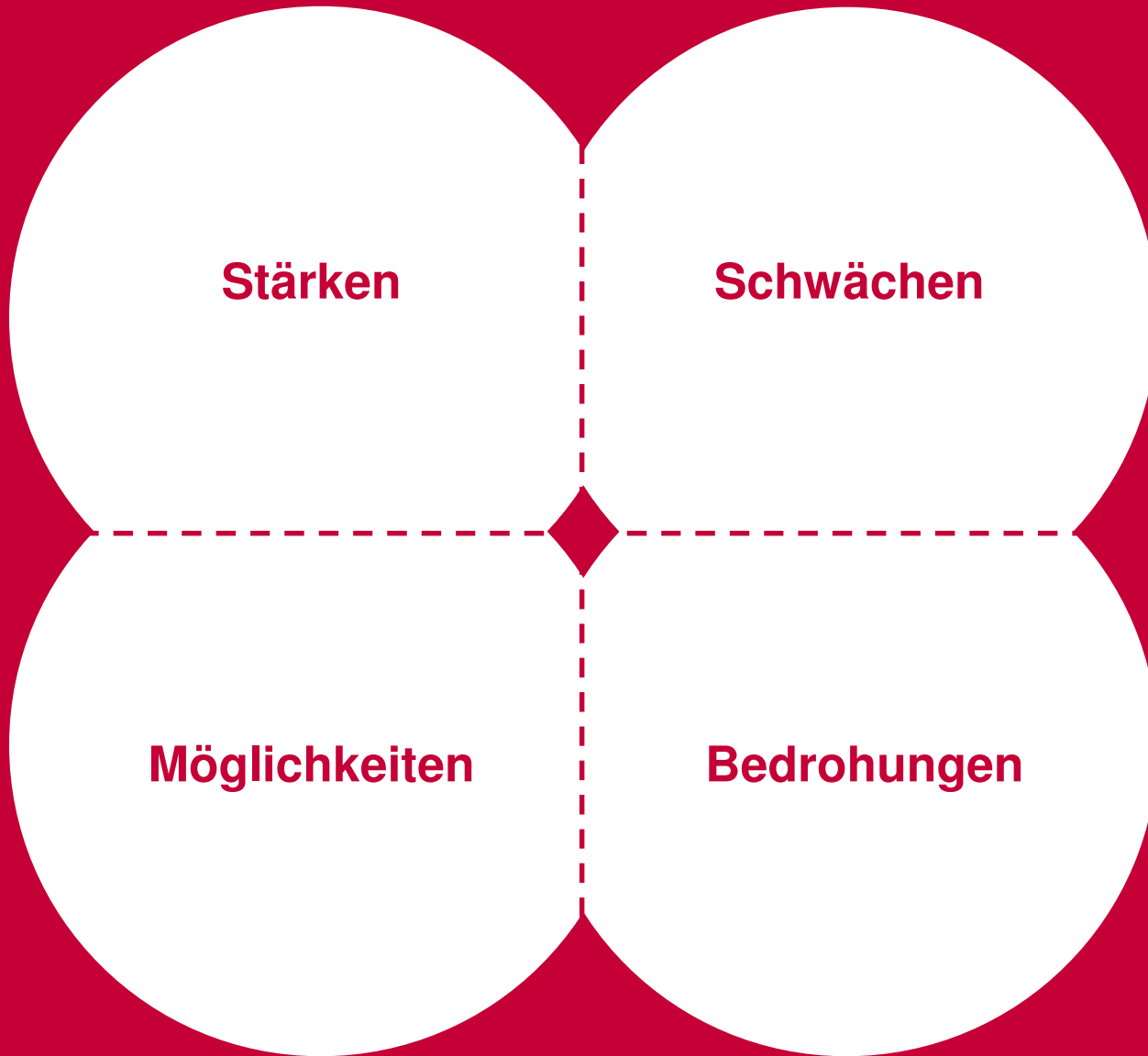
Sind Sie
Sympatisant?

- Fans kaufen häufiger ein
- Geben im Durchschnitt mehr aus
- Und sind weniger preissensibel



Backup







Sachinhalt
Worüber informiere ich?

Appell
Wozu will ich dich
veranlassen?



Selbstoffenbarung
Was erzähle ich über
mich selbst?

Beziehungen
Was halte ich von dir,
wie stehen wir zueinander?

