



Kunden bleiben dem treu,
der sie am besten betreut!





70% aller Unternehmen verlieren alle 5 Jahre über 50% ihrer Kunden!

Liebe Dienstleister!

Das PIDAS-Institut hat im Jahr 2010 dieses erschreckende Ergebnis seiner umfassenden Studie veröffentlicht. Der Hauptgrund dafür liegt auf der Hand: **Mangelhafte Persönliche Kundenbetreuung!**



Wir qualifizieren Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter zu Dienstleistern in Bestform – im Handel und im Handwerk, in Gastronomie und Tourismus, in Freiberufler-Praxen, in Betrieben gewerblicher und sozialer Dienstleister. Denn **Kundenbetreuung in Bestform** ist die große Chance für alle.

Die **Persönliche Servicequalität** Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheidet dabei über Ihren Erfolg. Wir begleiten Sie auf Ihrem Kurs zur Dienstleistungs-Bestmarke – als Coaches und Trainer – mit unserem bewährten **PSQ-Modell** für Ihre Mitarbeiterentwicklung in der Kundenbetreuung. Nutzen Sie unseren maßgeschneiderten Service!

Wir dienen gerne Ihren Zielen!


MICHAEL GALERT
IHR SERVICECOACH

Qualifizieren Sie Ihre Mitarbeiter zu motivierten KundenBetreuern!

Kunden mögen kein „Personal“ mit Dienst-nach-Vorschrift-Einstellung, keine „Beschäftigten“, die ihr Unternehmen als eine Art „ErwachsenenTagesstätte“ ansehen und Kunden als Störenfriede. Kunden lieben aufmerksame Persönlichkeiten, „Mit-Arbeiter“ im besten Sinne, die ihre Probleme lösen, die sie beraten, bedienen, begleiten, betreuen und pflegen – nach dem Vorbild der Delphine:

Dienstleistungsbereit **Höflich**
Engagiert **Lösungsorientiert** **Ideenreich**
Professionell **Nützlich**

Delphine sind aufmerksamer, interessierter, kommunikativer, dynamischer, lernfähiger und partnerschaftlicher als die meisten anderen Lebewesen. Und deshalb ist der Delphin auch das passende Symbol für die „ServiceDelphine“, qualifiziert von der ServiceSchule.



Ihre Kunden, Gäste, Klienten,
Mandanten und Patienten
freuen sich auf Ihre
ServiceDelphine...



...im Einzelhandel



„Ja – Sie haben Recht – mein Beruf macht mir echt Spaß. Ich bin nicht bloß eine LadenHüterin, sondern EinkaufsBeraterin!“

...in Gastronomie und Tourismus



„Herzlich willkommen! Ich werde alles dafür tun, dass Sie sich bei uns wie zu Hause fühlen!“

...in FreiberuflerPraxen und in sozialen Diensten



„Ja – Sie dürfen da volles Vertrauen haben. Dr. Müller ist ja der Spezialist auf diesem Gebiet!“

...im InnenDienst von Gewerbebetrieben



„Ja – ich habe das gleich für Sie vorbereitet. Sie können jetzt sogar unter drei sehr guten, gleichwertigen Alternativen wählen!“

...im Handwerk und auf Montage



„Ja – ich kümmere mich gerne sofort um die beste Lösung für Sie! Keine Bange, das haben wir gleich!“

Ihre **Mit**Arbeiterinnen und **Mit**Arbeiter – auf Kurs zu neuen Ufern!



1. **Vision!**
2. **Motivation!**
3. **Kondition!**
4. **Kommunikation!**
5. **Kooperation!**
6. **Innovation!**
7. **Aktion!**

Ihre Teamleiter entwickeln sich weiter zum „Zertifizierten **ServiceCoach**“, Ihre Mitarbeiter im Kundenkontakt zum „Zertifizierten **ServicePartner**“ nach diesen **7 Stufen des PSQ-Modells**:

- **1. Meine Vision**
Mein Selbstverständnis, meine Ziele, mein Bild von den Kunden und ihren Bedürfnissen, von meiner Aufgabe!
- **2. Meine Motivation**
Meine Einstellung zum Beruf, zur Leistung und insbesondere zur Dienstleistung!
- **3. Meine Kondition**
Mein Wissen und Können, meine Fähigkeiten und Fertigkeiten, meine Kompetenz, mein Dienstleister-Profil!
- **4. Meine Kommunikation**
Mein Auftreten, meine Ausstrahlung, meine Anziehungskraft – mein persönlicher, telefonischer und schriftlicher Dialog mit Kunden und Kollegen!
- **5. Meine Kooperation**
Meine Zusammenarbeit mit Kollegen im Team, mit anderen Unternehmensbereichen, mit LieferPartnern!
- **6. Meine Innovation**
Mein Interesse, meine Offenheit für Neues, meine Lernfähigkeit, meine Veränderungsbereitschaft, meine Ideenkraft!
- **7. Meine Aktion**
Mein PEP: Mein Persönlicher EntwicklungsPlan



Nutzen Sie die ImpulsVorträge, Seminare und Lehrgänge der **ServiceSchule!**

- **MotivationsForum für alle Mitarbeiter**
Lust auf Dienstleistung? Vorsicht! Tierische Fallen!
- **Vortrag/Seminar für den InnenDienst**
Vertrieb mit Service! Kundenbetreuung in Bestform!
- **Vorträge/Seminare für Führungskräfte**
Als Dienstleistungs-Marke zum Erfolg!
Entwicklung einer ServiceStrategie!
Erfolgreicher führen als ServiceCoach!
- **Seminare für Mitarbeiter im Kunden-, Gäste-, Patienten-, Klienten- u. Mandantenkontakt**
Das PSQ-Modell - Persönliche ServiceQualität in Bestform! Das ErfolgsModell für Dienstleister!
PSQ-1 Beratender Einzelhandel!
PSQ-2 Gastronomie, Hotellerie, Tourismus!
PSQ-3 Handwerk u. Technischer Service!
PSQ-4 Gewerblicher InnenDienst!
PSQ-5 Kanzleien u. BeraterPraxen!
PSQ-6 Arzt- u. TherapeutenPraxen!
PSQ-7 Pflege- u. Soziale Dienste!

- **SpezialSeminare**
DelphinKommunikation in Bestform!
Mit DelphinRhetorik Menschen gewinnen!
Kundenorientiert korrespondieren!
Mit Persönlichem Stil überzeugen!
Stil-, Etikette-, Benimm-, Kultur-, Kontakt-, BewerberTraining für persönlichen Erfolg
- **ZertifizierungsLehrgänge**
Zertifizierter ServiceCoach!
Lehrgang für Führungskräfte
Module ZSC-1 bis 3 – Dauer 3 x 2 Tage
Zertifizierte(r) ServicePartner(in)!
Lehrgang für Mitarbeiter im Kundenkontakt:
Module ZSP-1 bis 3 – Dauer 3 x 2 Tage

Wir dienen Ihren Zielen im Zeichen des Delphins!



- Handel & Handwerk
- Gastronomie & Tourismus
- Gewerbliche & Freiberufliche Dienstleister

LizenzPartner

Michael Galert Consulting

Steinbrechweg 9
72574 Bad Urach

Telefon: +49 (0) 7125/309666

Telefax: +49 (0) 7125/309664

E-Mail: info@michael-galert.de

Web: www.michael-galert.de

GESUCHT
Die ServiceDelphine
des Jahres!

Wir wollen uns gemeinsam mit Ihnen auf die Suche machen, außergewöhnliche ServicePartner zu entdecken, um sie dann auszuzeichnen. Nennen Sie uns Ihre Dienstleister in Bestform auf www.die-serviceschule.de unter „Service-Delphine“.