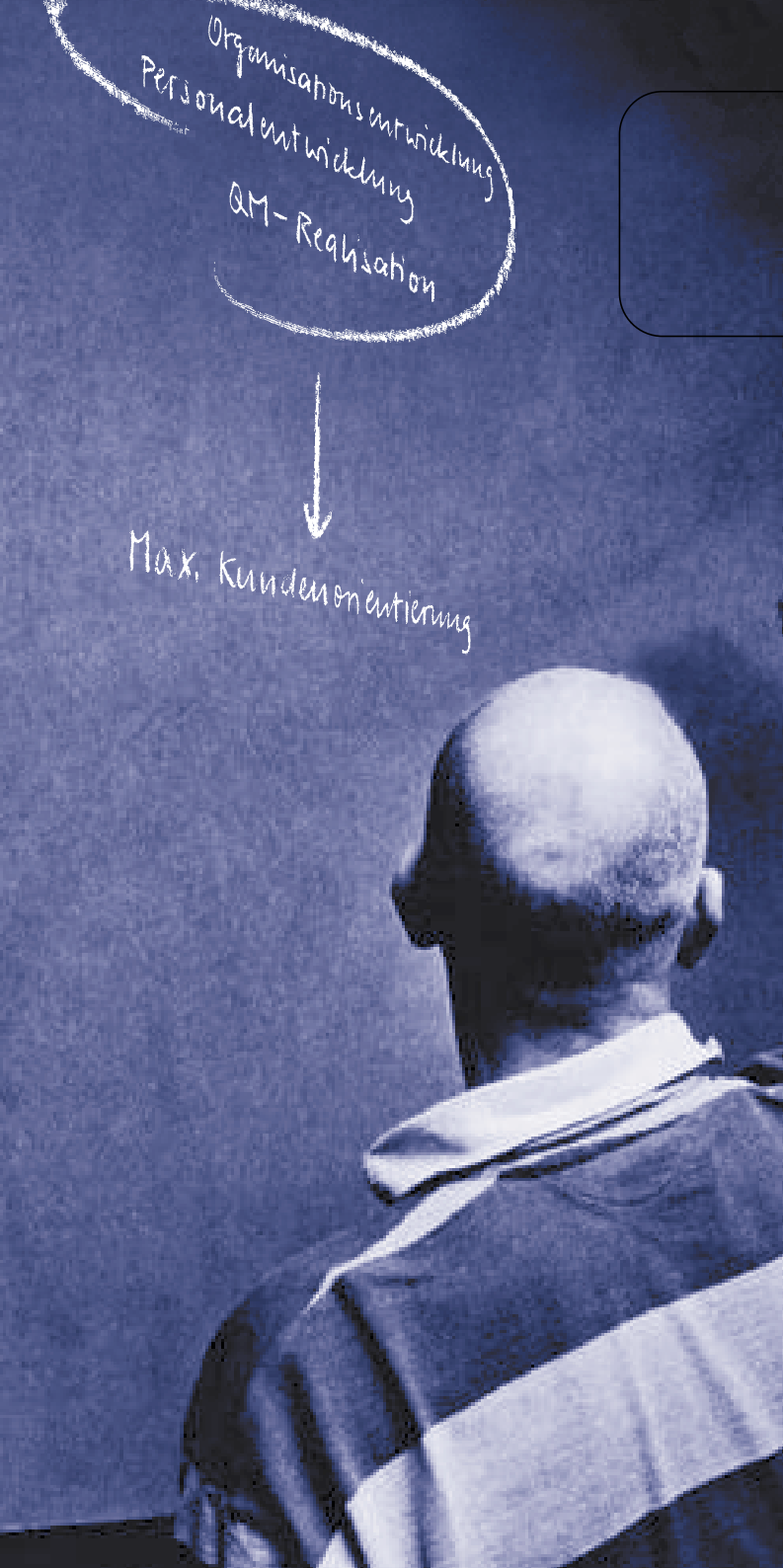


Wege erarbeiten
für Ihre Ziele



Wingertsberg
Schulungszentrum



Organisationsentwicklung
Personalentwicklung
QM-Realisation

Max. Kundenorientierung

Umdenken – aber wie? Kundenorientierung beginnt in den Köpfen Ihrer Mitarbeiter

Für die einen ist der Kunde der „König“, für die anderen der einzige Störfaktor ihres Tagesgeschäftes. Im Spannungsfeld solcher Extreme entwickeln sich Kundenbeziehungen, die häufig undefiniert bleiben und dadurch kaum gezielt beeinflusst werden können.

Kundenbeziehungen klären

Der erste Schritt auf dem Weg zu einer erfolgreichen Kundenorientierung erfolgt über eine eindeutige Analyse und Definition der Kundenbeziehung. Ob telefonische Anfrage, Präsentation, Preisverhandlung oder Reklamation: In den allermeisten betrieblichen Prozessen spielt die Ausrichtung der Kundenbeziehung eine entscheidende Rolle.

Ihre Mitarbeiter entscheiden

Der Erfolg eines Unternehmens hängt in Zeiten immer vergleichbarer Leistungen und Produkte entscheidend davon ab, in welchem Maße seine Mitarbeiter eine bewußte und positive Kundenorientierung akzeptieren und umsetzen können. Nur kundenorientiert denkende und handelnde Mitarbeiter werden vorhandene Geschäftsbeziehungen erfolgreich pflegen und ausbauen können und auch neue Beziehungen schaffen.

Partnerschaft führt zum Erfolg

Dieses Potential der Mitarbeiter eines Unternehmens gilt es zu aktivieren und zu optimieren. Hier setzt Wingertsberg mit seinen Leistungen an. Mit gezielten Trainings auf Basis sorgfältig ausgeführter Analysen führt Wingertsberg in enger Partnerschaft mit dem Unternehmen Maßnahmen zur Optimierung der Kundenorientierung aller relevanten Führungskräfte und Mitarbeiter durch.

Nur wer seine Kunden kennt,
kann ihre Potentiale erkennen
und in Marktstärke verwandeln

Kommunizieren

Am Anfang jeder Problemlösung steht eine eindeutige Kommunikation. Zu viele Energien werden durch ungenaue Problem- und Zielgruppendefinitionen unnötig verbraucht. Daher halten wir gezielte Gespräche zur Eingrenzung der Probleme und zur effektiven Aufgabenformulierung für einen unverzichtbaren Anfang fast jeder PE-, Trainings- oder QM-Maßnahme.

Analysieren

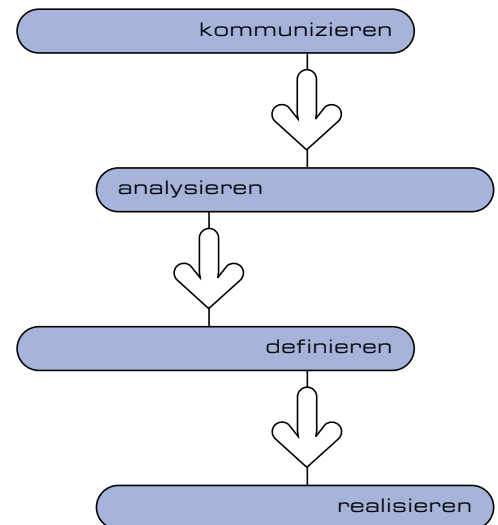
Wurde die Kundensituation durch die Vorgespräche transparent gemacht, erstellen wir eine Problemanalyse, die den eigentlichen Kern und den Umfang der bestehenden Defizite beschreibt und entwicklungsfähige Potentiale aufzeigt. Diese Analyse dient, nach Verifizierung mit dem Kunden, als Grundlage für alle weiteren Schritte zur Optimierung von Arbeitsabläufen, Verhaltensweisen, Strategien etc.

Definieren

Wir machen konkrete Vorschläge für den angestrebten Optimierungsprozeß beim Kunden. Lösungen können sowohl Schulungen als auch autonom ablaufende Entwicklungsprozesse beim Kunden sein. Diese Prozesse initiieren wir und begleiten sie prüfend und moderierend in einer angemessenen Übergangsphase.

Realisieren

Hier tritt unsere Kernkompetenz, die Personalentwicklung, am intensivsten in Erscheinung. Mit gezielten Trainingsprogrammen entwickeln wir das Kundenunternehmen auf Basis der Analyseergebnisse. Die dynamische und prozeßorientierte Struktur dieser Schulungen gewährleistet jederzeit Kurskorrekturen und Ergebnisoptimierungen durch eine regelmäßige Ziel- und Ergebnisüberprüfung.



Die unternehmensrelevanten
Parameter auf dem Weg zu einer
maximierten Kundenorientierung

Persönlichkeit

Fertigkeiten und
Kenntnisse

Methodenkompetenz

Sozialkompetenz

Kunden, Mitarbeiter, Vorgesetzte, Lieferanten ... Ein Unternehmen gleicht einem sozialen Mikrokosmos, in dem es darauf ankommt, Abläufe optimal zu steuern, Menschen zu motivieren und an sich ständig wandelnden Anforderungen zu wachsen. Nur wer weiß, wie ein Team funktioniert, wie seine Kunden behandelt werden möchten und wie schließlich Konflikte bewältigt werden können, trägt aktiv zum Erfolg des Unternehmens bei.

Kundenorientierung – ein dynamischer Prozeß

Kompetenzen gezielt nutzen

Die Beherrschung aller notwendigen fachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten ist die Basis für eine erfolgreiche Tätigkeit der Mitarbeiter. Ebenso wichtig ist es aber auch, die richtigen Menschen auf der richtigen Position einzusetzen. So mag ein versierter Techniker zwar zuverlässig Auskunft über die Ursache einer Reklamation geben können; ob er aber auch das nötige Fingerspitzengefühl im Gespräch mit dem verärgerten Kunden aufbringt, ist eine ganz andere Frage. Wingertsberg analysiert die Kompetenzverteilungen innerhalb von Arbeitsabläufen, um deren Effektivität zu steigern. Die Perspektiven der Mitarbeiter werden mit einbezogen, um betriebsinternes Wissen möglichst gut zu nutzen. Wingertsberg zeigt Defizite in den Kompetenzstrukturen auf und arbeitet Optimierungspotentiale heraus.

Ziele formulieren und leben

Was Führungskräfte vorleben, wird für ihre Mitarbeiter zur Norm. Nur wer sich selbst klare Ziele setzt und mit diesen in Übereinstimmung lebt, kann seine Mitarbeiter überzeugen. Dies spielt eine wichtige Rolle bei der Motivation zu mehr und effektiverer Kundenorientierung. Interne Motivation wird so zu externer Stärke und führt zu positiven Effekten im Kontakt des Unternehmens mit seinen Kunden. Bei Zieldefinitionen greift Wingertsberg moderierend und kommentierend ein und setzt so einen dynamischen Prozeß in Gang, der sich nach einer begleiteten Anfangsphase idealerweise verselbständigt und nachhaltig Früchte trägt.


Ohne Kommunikation ist alles nichts

Der Erfolg eines Unternehmens hängt heute entscheidend von der Qualität der internen Kommunikation und der Unternehmenskommunikation nach außen ab. Erst durch eine funktionierende Kommunikation werden intern Synergien genutzt und Reibungsverluste minimiert. Als Organisatoren und Multiplikatoren müssen Führungskräfte aller Ebenen in der Lage sein, zu kommunizieren, Ziele zu definieren und Arbeitsabläufe zu organisieren. Hier sieht Wingertsberg ein enormes Optimierungspotential bei den meisten Unternehmen.

Genauso wichtig ist die Kommunikation mit den Kunden und Lieferanten eines Unternehmens. Diese externe Kommunikation trägt entscheidend zu einer positiven Kundenorientierung bei, die interne Kommunikation bereitet den Boden dazu. Beide Kommunikationsrichtungen auf Schwachstellen zu untersuchen und ihr Funktionieren gezielt zu schulen, gehört zu den Kernkompetenzen der Spezialisten von Wingertsberg.

Wingertsberg denkt kundenspezifisch

Die Optimierung der Kundenorientierung setzt in vielen Bereichen eines Unternehmens an. Erst durch eingehende Analysen ist es für Wingertsberg möglich, gezielt zu beraten und unternehmensspezifische Schulungen zu projektieren und durchzuführen. In den meisten Fällen genügen punktuelle Eingriffe in die bestehenden Strukturen, um ganzheitliche Entwicklungen zu initiieren. Dabei ist es ein wichtiges Ziel für Wingertsberg, diese Prozesse autonom werden zu lassen und nachhaltige Verbesserungen zu erreichen.



Kompetenz bündeln,
Wissen nutzen, gemeinsam Wege
erarbeiten für Ihre Ziele

Das Schulungszentrum Wingertsberg setzt ausschließlich hervorragend qualifizierte Trainer ein (abgeschlossenes Hochschulstudium, spezifische Berufserfahrung, pädagogische Kompetenz), die durch ein zusätzlich zur Verfügung stehendes Expertenteam wissenschaftlich und methodisch verstärkt und unterstützt werden. Diese Experten betreuen sowohl die Unternehmen als auch die Trainer.

Dr. Ralf Zimmermann
Geschäftsführer

Günter Buser, Diplom-Supervisor
Kundenorientierung, Mitarbeiterführung

Detlef Liedloff, Diplom-Betriebswirt
Unternehmensplanung, QM- und Umweltmanagement

Dr. Daniela Heisig, Diplom-Psychologin
Kommunikation, Konfliktmanagement

RA Elmar Becker, Fachanwalt für Arbeitsrecht
Arbeitsrecht

Marc Bourgoignie, MA
Internationale Kommunikation, Fremdsprachen

Daniela Wirtgen
Tagungen, Seminarorganisation

Schulungcenter Wingertsberg GmbH,
Wingertsbergstraße 49, 56566 Neuwied,
Telefon 02631/9245-0, Fax 02631/9245-20,
Email scw_neuwied@t-online.de