

Ihr Qualitäts-Coach

für die Hotellerie, Dienstleistung und den Einzelhandel

Weder in der Dienstleistung noch im Einzelhandel bezieht sich der Begriff „Qualität“ für den Kunden nur auf das Produkt. So ist ein Produkt in der Regel mit einer Dienstleistung oder eine Dienstleistung mit einer weiteren Dienstleistung verknüpft, z.B. Wie werde ich im Geschäft bedient/beraten/behandelt? Wie wertschätzend wird meine Ware behandelt oder verpackt? Fühle ich mich wohl? Welche Kenntnisse hat der Mitarbeiter von den angebotenen Waren oder Dienstleistungen? All diese Fragestellungen haben für den Kunden einen Einfluss auf sein Qualitätsempfinden und damit auch auf sein Kaufinteresse.

Wo steht mein/unser Unternehmen?

Gibt es Möglichkeiten der Umsatz- beziehungsweise Gewinnsteigerung?

Wie zufrieden sind die Kunden?

Sicherlich haben Sie sich diese oder ähnliche Fragen schon einmal gestellt?

Gerne unterstütze ich Sie bei der Beantwortung der Fragen und begleite Sie auf dem Weg Ihre Ziele und den gewünschten Erfolg zu erreichen.

Entsprechend jeder Fragestellung gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die folgende Punkte beinhalten können:

- Analyse der „Ist-Situation“:
 - Anonymer Testkauf von Ware oder Dienstleistung mit entsprechender Dokumentation und Analyse
 - Kunden- / Gästenumfrage
 - Mitarbeiterumfrage
 - Erstellen einer SWOT-Analyse



- Analyse, Besprechung und Beratung zu den getroffenen Erkenntnissen.
- Gemeinsames Erarbeiten von Zielen.
- Zielführend können folgende Maßnahmen sein:
 - Training von Mitarbeitern
 - Coaching
 - Einführung einer Balanced Scorecard
 - Erstellen von Handbüchern und Standards
 - Begleitung des Veränderungsprozess
 - Regelmäßiges Feedback zu den Prozessen durch Gespräche, Testkäufe, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

Meine Philosophie ist, Sie auf dem Weg zu Ihrem Ziel aktiv zu begleiten und Ihnen Werkzeuge an die Hand zu geben, Ihre Vorstellungen für Sie und Ihr Unternehmen zu erreichen.

Gerne erstelle ich Ihnen nach einem persönlichen oder telefonischen Gespräch ein individuelles Angebot.

Kontaktieren Sie mich gerne unter info@werte-manufaktur.nrw!

Ihre
Ina Kaldenbach
Werte-Manufaktur Kaldenbach

