

Mitarbeitermotivation und Kundenbegeisterung BVMW Veranstaltung bei der MODUS Consult AG

Gütersloh, den 19.10.2011. Wie man Kunden begeistern kann und wie verschiedene Charaktere in einem Unternehmen zusammen funktionieren, war im Oktober in Gütersloh zu erleben. Der BVMW und die MODUS Consult AG stellten den Mensch in den Mittelpunkt ihrer Netzwerkveranstaltung.

Wer in Krisenzeiten bestehen und neue Kunden gewinnen will, der muss heute mehr leisten, als bloße Erwartungen zu erfüllen. Gianni Liscia veranschaulichte in seinem Vortrag zur Kundenbegeisterung, dass Produkte für Kunden genauso überreicht werden sollten, wie liebevoll ausgesuchte Geschenke für Freunde. „In schwierigen Zeiten ist nicht nur Kundenfreundlichkeit gefragt. Wer überleben will, muss seine Kunden begeistern“, sagt der Experte für Veränderungsprozesse und erzählt mit Begeisterung seine letzten Erlebnisse, bei denen er als Kunde verblüfft wurde. Da reicht manchmal schon das Gespür für die Lieblingsschokolade, die auf dem Hotelzimmer aufgefüllt wird.

Herzlichkeit ist das Papier und die Schleife, durch die ein Produkt erst ein Geschenk wird! Auch Mitarbeiter sollten diese Einstellung verinnerlichen um als Team stark für seine Kunden eintreten zu können. Wie so ein Team funktionieren kann und trotz verschiedener Kompetenzen und Charaktere zusammen Höchstleistungen erzielt, das veranschaulichten Martin Schildmacher, Vorstand der MODUS Consult AG und seine Mitarbeiterin Johanna Höpker aus der Marketing-Abteilung des Unternehmens.

Durch ein tolerantes Kommunikationsmodell, das von einem Trainer an alle Mitarbeiter der MODUS Consult AG vermittelt wird, lernen diese einen gemeinsamen Umgangsstil mit- und voneinander. Die Verhaltensweise von Menschen wird durch ein Modell, das die Mitarbeiter in vier Kommunikationstypen aufteilt, charakterisiert. Das schafft Verständnis und das Bewusstsein, das der eine Kollege vielleicht eher auf eine emotionale und der andere auf eine faktenorientierte Ansprache reagiert.

„Durch die Aufnahme und Weiterentwicklung aller Unternehmensprozesse schaffen wir noch mehr Transparenz zwischen den einzelnen Abteilungen und optimieren unsere Prozesse in einem wiederkehrenden Rhythmus“, erläuterte Martin Schildmacher. So werden in allen Abteilungen des Unternehmens durch einen internen Prozessberater verschiedenste Prozesse aufgenommen und geprüft. Hierbei entsteht Potential für die Optimierung der Abläufe und ein Dokument, das für neue Mitarbeiter oder andere Abteilungen Verständnis für die Zusammenarbeit schafft.

Bei einem anschließenden Austausch berichteten Zuhörer und Referenten von Ihren Erfahrungen mit Kundenbegeisterung, aber auch von den täglichen Herausforderungen mit Mitmenschen und Kollegen, die nicht immer die „gleiche Sprache“ sprechen.

Über die MODUS Consult AG

Geschäftsschwerpunkte der 1995 gegründeten MODUS Consult AG mit Hauptsitz in Gütersloh, sind der Vertrieb und die branchenspezifische Anpassung der Standardsoftware Microsoft Dynamics, ausgerichtet auf die Anforderungen des Mittelstandes und gehobenen Mittelstandes. MODUS Consult bietet, neben branchenübergreifenden Lösungen, Speziallösungen für die Nahrungs- und Genussmittelindustrie, den Maschinen- und Anlagenbau, die Fertigungsindustrie, Automobil-Zulieferer, die Holz- und Möbelindustrie, das Baugewerbe und die Kunststoff verarbeitende Industrie. MODUS Consult betreut als Full-Service-Anbieter mehr als 1.000 Kunden aus Fertigung, Handel und Dienstleistung.

www.modusconsult.de

Weitere Informationen erhalten Sie gerne von

Johanna Höpker
MODUS Consult AG
Marketing

Tel. +49 (0) 5241 9217 150
Fax +49 (0) 52 41 - 92 17-400

Johanna.Hoepker@modusconsult.de