

Markus F. Weidner

Experte für Führungsqualität und Service & Keynote-Speaker

www.markus-weidner.com



Thomas Fedra / dlv Conference Group

Gut ist nicht genug – Warum Service klare Regeln braucht!

Ihr Führungsstil als Basis für exzellente Servicequalität und begeisterte Kunden!

Vortragsdauer
30 bis 60 Minuten

Zielgruppe

Der Vortrag richtet sich an Führungskräfte, die höchste Servicequalität nach innen und außen gewährleisten und ihre Mitarbeiter zu Höchstleistungen motivieren möchten.

Vortragsbeschreibung

Der Führungs-Qnigge beleuchtet die unmittelbare Beziehung zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Begeisterte Mitarbeiter erzeugen begeisterte Kunden! Servicequalität wird von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen wahrgenommen und hat direkten Einfluss, sowohl auf Kauf-Entscheidungen der Kunden als auch auf das persönliche Wohlfühlen und die Loyalität der Mitarbeiter. Damit zahlt Führungs- und Servicequalität unmittelbar auf ein gutes Betriebsklima ein, reduziert Wissensverlust sowie Fluktuation und steigert langfristig Umsatz und Gewinn.

Führungs- und Servicequalität spielen damit unmittelbar als Erfolgskonzept zusammen. Den Zuhörern wird bewusst, wie notwendig es ist, die Führungsrolle neu zu definieren und dem Werte- und Generationenwandel der Generation Y und Z anzupassen und zeitgemäß zu interpretieren. Dazu gehört eine gelebte Wertekultur, Führungsklarheit, Transparenz von Entscheidungen und Informationen und eine agile Arbeitsmethodik, um ein hohes Maß an Stabilität in maximal bewegten Zeiten zu ermöglichen.

„Markus Weidner
eine Investition mit
Return on!“

Markus Griesenbeck,
Geschäftsführer
ATLANTIC Hotel-
management GmbH



Die Teilnehmer erfahren, wie die Führungsrolle, im digitalen Zeitalter und unter dem Druck des Fachkräftemangels, unmittelbar Einfluss darauf hat, die Mitarbeiter mit klugem Feedback zur persönlichen Höchstleistung zu motivieren, um begeisterte Kunden für sich zu gewinnen. Dabei sind Freiheit und klar formulierte Regeln kein Widerspruch – das Gegenteil ist der Fall.

Buchtipps

Gut ist nicht genug

Warum Service klare Regeln braucht!

Probelesen und innerhalb (D) versandkostenfrei bestellen unter:

www.gut-ist-nicht-genug.de

ISBN 978-3-86936-517-6 | GABAL Verlag
€ 24,90 (D) | € 25,60 (A)

Kontakt

TEL +49 (0)6039 48 611-0

Markus F. Weidner

Experte für Führungsqualität und Service & Keynote-Speaker
c/o Qnigge® GmbH – Freude an Qualität
Am Hellenberg 15b | 61184 Karben
info@markus-weidner.com | www.markus-weidner.com