

E X C T R A
Excellence Transfer Spotcheck
© by syme GmbH

DIE PHILOSOPHIE

Was bedeutet Excellence in Kundenkontakt?

Wie kann man diese messen und vor allem:

Wie kann man einem Mitarbeiter sagen,
in welchen Bereichen er sich entwickeln kann?

Der Unterschied zwischen einem guten Mitarbeiter und einem excellenten Mitarbeiter liegt nicht nur im Bereich des Könnens, sondern auch im Bereich der Emotionen.

Der excellente Mitarbeiter kennt nicht nur einen guten Gesprächsablauf, steuert diesen und führt den Kunden effizient ans Ziel. Er ist überdies empathisch, zu 100% konzentriert auf den Kunden, stilvoll in seinem Auftritt, effizient in der Argumentation und begleitet den Kunden auf Augenhöhe ins Ziel und darüber hinaus.

Die Energie im Gespräch geht nie verloren, durch Empathie entsteht Sympathie. Der Kunde fühlt sich wohl und wird mit all seinen Bedürfnissen wahrgenommen.

Es ist eine Balance zwischen
aufmerksam, energiegeladen und präsent
aber nicht aufdringlich,
kompetent aber nicht besserwisserisch,
stilvoll aber nicht arrogant.



DIE ZIELE

EXCTRA Spotcheck ist ein langjährig erprobtes, web-basiertes Supervisions- und Coaching-Instrument, das

- ... geringe Investitionskosten erfordert;
- ... individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst wird;
- ... Ihren Service und Verkauf auf ein höheres Level führt;
- ... durch qualitativ hochwertige Beobachtungen zu einem langfristigen, nachhaltigen Erfolg führt;
- ... Ihren Mitarbeitern durch absolute Transparenz hohe Wertschätzung bietet und die Eigenverantwortung durch individuelles Coaching fördert;
- ... Ihnen eine sofortige Auswertung für jeden Einzelnen und ganze Teams inklusive Management Reporting liefert;
- ... langfristig das Image Ihres Unternehmens stärkt und wirtschaftlichen Erfolg zu sichern hilft.



»EXCTRA Spotcheck bietet die perfekte Kombination, um Ihre Vision von Verkaufs- und Servicequalität zu implementieren, nachhaltig zu sichern und ständig weiterzuentwickeln. In Zeiten preislicher Unsicherheit ist eine hohe Kundenzufriedenheit ausschlaggebend für den wirtschaftlichen Erfolg.«

Sylvère Mérillat

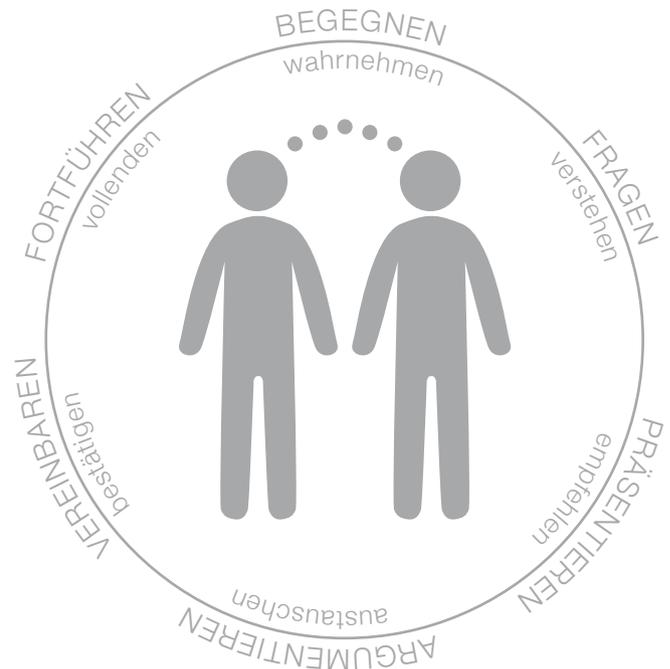
DER KOMMUNIKATIONSKREISLAUF

Die Erhebung der Daten basiert auf konkreten Beobachtungen, welche dem Kommunikationskreislauf folgen. Er ist der Start- und Zielpunkt des Qualitätsmanagements Ihrer Kundenbeziehungen.

Die ersten Beobachtungen werden durch externe Experten durchgeführt und ermöglichen einen schnellen Know-How Transfer ins Unternehmen. Die Ergebnisse sind sofort verfügbar und verblüffend klar und präzise.

SECHS PHASEN

- begegnen und wahrnehmen
- fragen und verstehen
- präsentieren und empfehlen
- argumentieren und austauschen
- vereinbaren und bestätigen
- fortführen und vollenden



DIE BEOBACHTUNG

EXCTRA Spotcheck misst die reale Wirkung der Bemühungen bei der Interaktion mit Ihren Kunden auf drei Qualitätsstufen.

Beispiele aus der Beobachtungsmatrix:

BEGEGNEN UND WAHRNEHMEN



Empfängt den Kunden mit einer der lokalen Kultur angepassten Geste und Begrüßung



... proaktiv, offen und einladend ...



... und empathisch.

Stellt eine Frage nach dem Wunsch »Was darf ich für Sie tun?« ...

... nimmt dabei die »Blickrichtung« des Kunden auf ...

... und unterstützt mit einer stilvollen Geste die hochwertige Qualität der Produkte.

DIE ATTRIBUTE

Excellence im Kundenkontakt beschreibt die Balance verschiedener Kompetenzen, die sich in fünf Bereiche zusammenfassen lassen:



HERZ/EMPATHIE

Soziale und kommunikative Kompetenz, Gleichwertigkeit, Respekt, Wohlwollen, Vertrauensaufbau, Beziehungsfähigkeit, Sensibilität, Flexibilität



EXPERTISE

Produktkenntnisse, Fachwissen, Erklärungs- und Darstellungsfähigkeit, Methodenwissen, technisches Wissen, Kundennutzenargumentation



GESCHÄFTSSINN

Verkaufstechniken, Gesprächsführung, Abschlusstechniken, Paraphrasieren, Up&Cross Selling, Nicci Technik



PRÄSENZ

Gegenwärtigkeit, Wachsamkeit, Achtsamkeit, Konzentration, Konnektivität aufrechterhalten, Energie zeigen, sich engagieren, den Fluss halten (müheles)



STIL

Auftritt und Wirkung, Eleganz des Seins, Stimmigkeit der Kleidung und Accessoires, dezente Unterstreichung der Persönlichkeit, Wortwahl

DAS FEEDBACK

Das Ergebnis einer Beobachtung durch EXCTRA Spotcheck mündet immer in einem qualifizierten und differenzierten Feedback. Dieses beinhaltet präzise und aussagekräftige Entwicklungsvorschläge für jeden einzelnen Mitarbeiter, aber auch eine statistische Auswertung für die Verantwortlichen im Unternehmen.

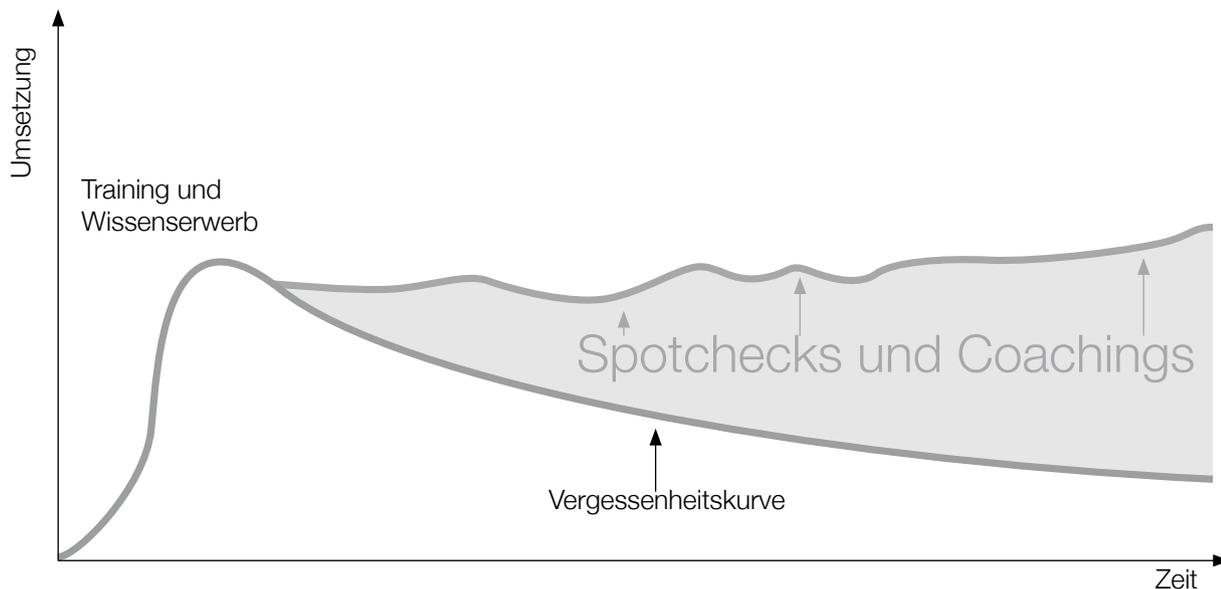
Die langfristig angestrebten Ergebnisse sind eine Steigerung der Beziehungs- und Prozessqualität, des Images und der Wirtschaftlichkeit. Das Feedback schärft das Bewusstsein jedes Beteiligten für die eigene Verantwortung in seinem Einflussbereich.



DIE ERFOLGSKURVE

Im Vergleich zu herkömmlichen Trainingsmaßnahmen führt EXCTRA Spotcheck zu einer sofortigen und nachhaltigen Verbesserung der Leistung, und zwar direkt im Kontakt mit dem Kunden. In kontinuierlichen Schritten werden die vorhandenen Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter gestärkt und weiterentwickelt, sowie neue Kompetenzen aufgebaut.

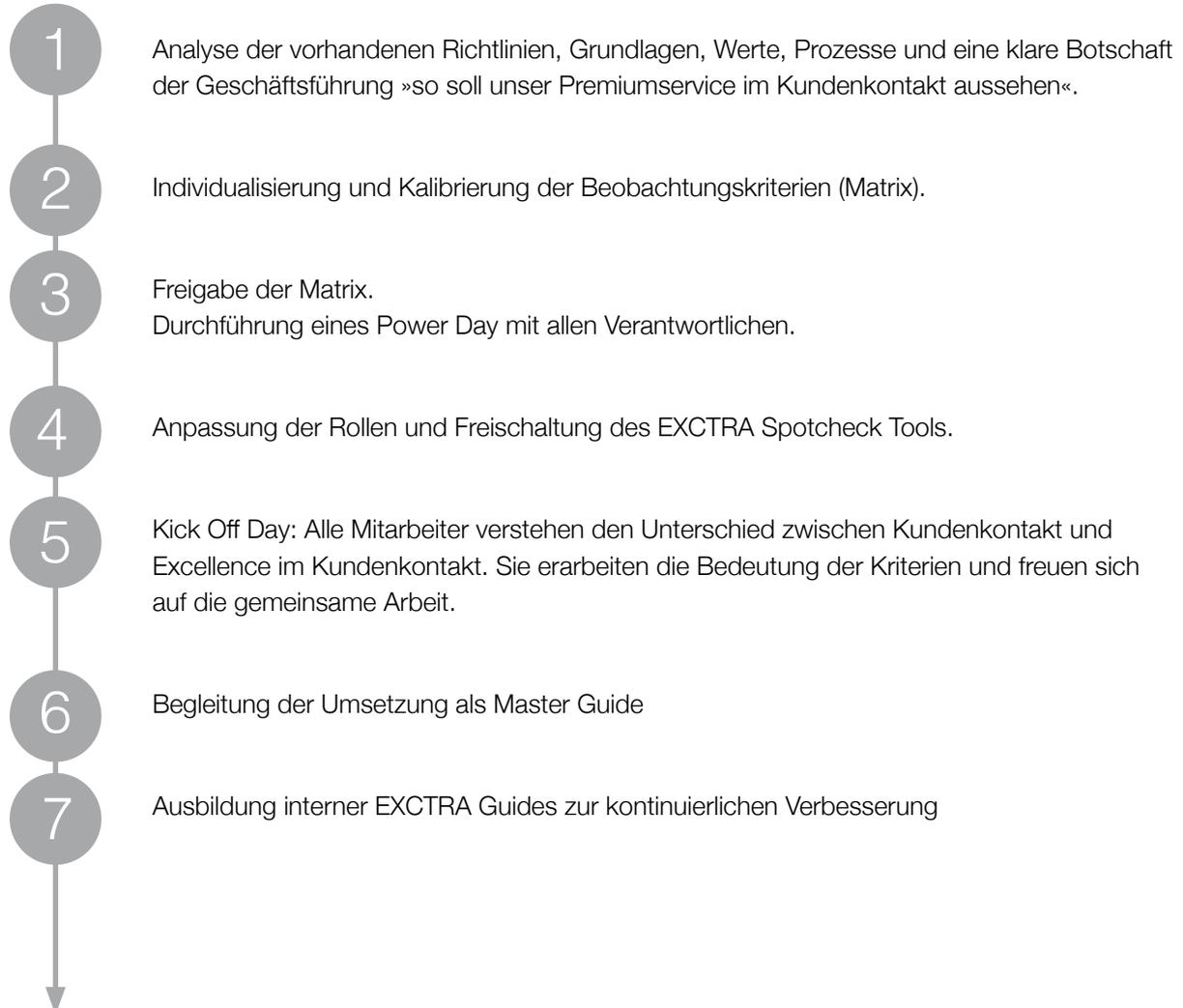
Um die kontinuierliche Verbesserung in den beruflichen Alltag zu transportieren, werden firmeninterne Mitarbeiter ausgebildet, um EXCTRA Spotchecks in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Für die Qualitätssicherung werden jährlich Supervisionen und Kalibrierungsworkshops durchgeführt.



DIE ERFOLGSFAKTOREN

-  EXCTRA Spotcheck ist variabel in seiner Anwendung und adaptiert sich vollumfänglich an Ihre Positionierung und Ihr Servicekonzept.
-  Die Ergebnisse ermöglichen Ihnen, genau die Themen zu trainieren, die Sie tatsächlich voranbringen möchten.
-  Mittel- und Ressourcen-Einsatz sind wirtschaftlich.
-  Die Umsetzung ist effektiv und effizient.
-  EXCTRA Spotcheck liefert Analyse und Entwicklungsmassnahmen in einem Schritt.
-  Image und Umsatz werden direkt positiv beeinflusst.
-  Die Beziehungs- und Prozessqualität werden gesteigert.
-  Vollständige Transparenz und Vergleichbarkeit sorgen für Motivation bei Ihren Mitarbeitern.

DIE IMPLEMENTIERUNG



KONTAKT



syme gmbh
bernrainstrasse 1
CH-8280 kreuzlingen

tel: +41 71 672 67 67
contact@syme.ch

www.syme.ch

E X C T R A

Excellence Transfer Spotcheck

© by syme GmbH

s y (■) m e