

# Das **WirkungsPLUS** von **ServiceStandards** | von Umberta Andrea Simonis

## **IMAGE PLUS**

- hochwertiger, vertrauenswürdiger Dienstleister
- ServiceStandards sind erlebbar, erfahrbar
- machen einen spürbaren Unterschied gegenüber Mitbewerbern
- erhöhen die Attraktivität des Unternehmens
- sind ein Versprechen nach außen
- unterstützen den Vertrieb (Verkaufsargumente)
- eine klare Vereinbarung nach innen

## **KUNDE PLUS**

- „Das kann ich erwarten! Die verstehen mich!“
- klare Entscheidungshilfe beim Kauf
- Vertrauensvorschuss
- Sicherheit, beim richtigen Dienstleister zu sein
- fördern aktive Zufriedenheit
- fördern Empfehlungen
- mehr Bindung, mehr Folgeaufträge

## **MITARBEITER PLUS**

- Demokratisch gemeinsam erarbeitet
- in konkrete Handlung umgesetzt
- Klarheit „Das wird von mir erwartet!“
- Erlebbar Vorteile für den Mitarbeiter
  - entspannter Umgang mit Kunden
  - angenehmes Arbeiten, weniger Stress
  - mehr Anerkennung und Lob
- Stolz, bei so einem Unternehmen zu arbeiten
- besseres Einleben ins Team für neue Mitarbeiter

## **FÜHRUNGS PLUS**

- Klare Absprachen und Erwartungen
- gemeinsame, verlässliche Basis des Handelns
- Vereinfachung, Stabilität, Fairness
- dadurch leichtere Führung und Begleitung
- durch kontinuierliches Feedback der Kunden mehr positive Resonanz
- objektive Bewertbarkeit von Leistungen
- Wertschätzung als Kraftquelle