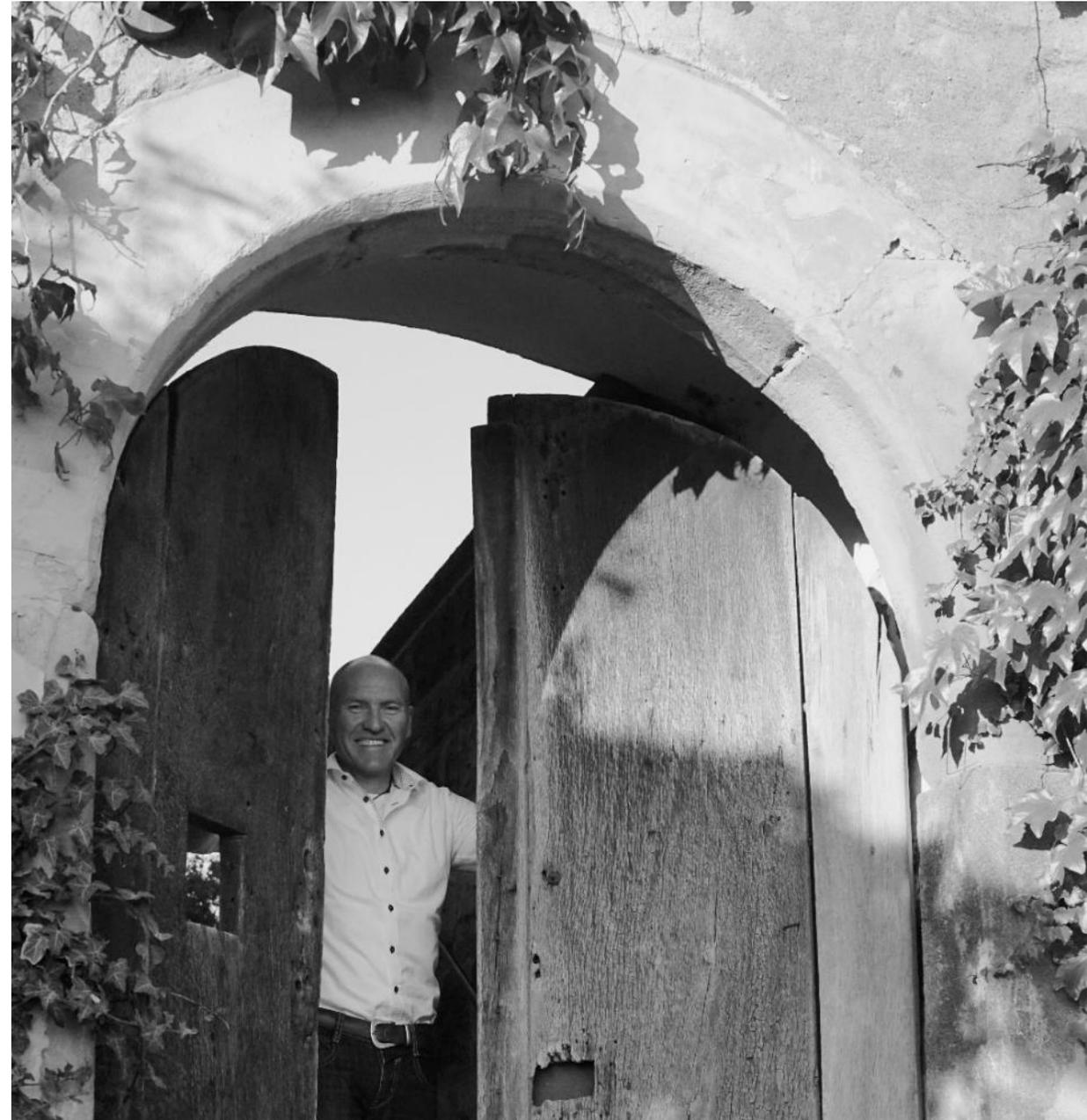


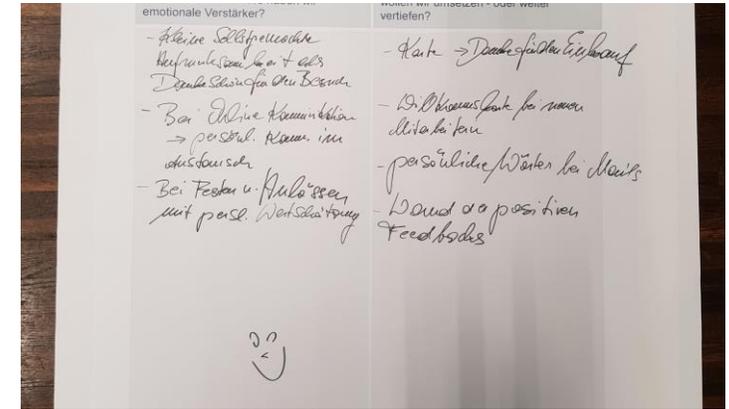
Schön war es mit euch im  
Spannrahmen in Hard und hat  
Spaß gemacht – ich wünsche  
euch viel Erfolg beim MACHEN,  
eine lebensfrohe Zeit und freue  
mich auf ein Wiedersehen

Danke  
😊





Chef muss positiv sein	Feedbackkultur schaffen	Willkommens-Paket für neue Mitarbeiter	Wir kennen unsere Kunden beim Namen
Mitarbeiter fördern und motivieren	Kunden belohnen	Praktikanten besser vorbereitet	Spielecke mal anders
Vorbild sein	Bewertungs-Feedback über APP	Klare Struktur und Orientierung für Mitarbeiter	Ja-nein-Vielleicht Kleiderhaken in Kabine
Konsequent sein	Good-News-Wand	Grusskarte im Versand	Mitarbeiter-Incentive und Teambuilding
Lösungen miteinander finden	DANKE-Karte für den Einkauf	DANKE an Lieferanten	Ausschreibungen – Stellenanzeigen – ...überarbeiten



**Kleinigkeiten**  
Menschen positiv überraschen

*Lovebrand*

**Worum geht es?**  
Exzellente Service-Qualität entsteht durch die Bereitschaft, eine „Extrameile“ zu gehen, um Menschen positiv zu überraschen. Wo können wir die „Touchpoints“ mit Kunden – Mitarbeitern – Lieferanten emotionaler gestalten? Die oftmals administrativ geprägten Prozessdefinitionen sollten so verändert werden, dass Sie auch auf das Konto „Sympathie“ einzahlen und den Weg zur „Lovebrand“ unterstützen.

**Leitfragen**

Wo gehen wir in unserem Bereich bereits die „Extrameile“? – Wo haben wir emotionale Verstärker?  
 Welche Anregungen aus dem Impuls wollen wir umsetzen - oder weiter vertiefen?

1. Chef muß positiv sein  
 2. Mitarbeiter motivieren  
 3. Vorbild gute Einstellung  
 4. miteinander Arbeiten  
 5. Lösungen miteinander  
 6. Kunden überraschen  
 7. Kunden wert schätzen  
 8. Feedback am MA weitergeben  
 9. Kunden belohnen

*Bewertungs/Feedback über App geben*

Additional sticky notes on the board include: 'Bewertung', 'Feedback', 'Kunden belohnen', 'Mitarbeiter motivieren', 'Vorbild sein', 'Konsequent sein', 'Lösungen miteinander finden', 'Dank', 'Feedback', 'Kunden belohnen'.

Reklamation –  
ünbürokratisch –  
großzügig - schnell

Geschenkkorb bei  
Vertragsabschluss

„bemalte Eier“

Entdeckerkiste  
für Kinder

Handschriftliche  
Karten

Gustos mitgeben  
– give aways“

Geburtstag von  
MA besser  
inszenieren

Karten von MA  
unterschrieben  
Geburtstag

Signaturen

Muttertag –  
Vatertag...

Arbeitszeit ist  
Lebenszeit  
„Zeitwert“

Rituale  
pflegen...

Kundenfeedback  
„was bleibt in  
Erinnerung -...“

„pro-aktiver  
Kundenkontakt“

Bonus-App und  
Goodies

Kleine  
Geschenke an  
der Kasse

Gutes noch  
besser  
inszenieren

Produkttest  
Zuhause –  
Änderungen ...

Stammkundenbind  
ung durch Aktionen

„Botschaft in  
Einkaufstüte....

**Impuls „Weltmeister der Kleinigkeiten“**  
Menschen positiv überraschen

**Worum geht es?**  
Exzellente Service-Qualität entsteht durch die Bereitschaft, eine „Extrameile“ zu gehen, um Menschen positiv zu überraschen. Wo können wir die „Touchpoints“ mit Kunden – Mitarbeitern – Lieferanten emotionaler gestalten? Die oftmals administrativ geprägten Prozessdefinitionen sollten so verändert werden, dass sie auch auf das Konto „Sympathie“ einzahlen und den Weg zur „Lovebrand“ unterstützen.

**Leitfragen**

Wo gehen wir in unserem Bereich bereits die „Extrameile“? – Wo haben wir emotionale Verstärker?	Welche Anregungen aus dem Impuls wollen wir umsetzen - oder weiter vertiefen?
---	---

**Sticky Notes:**

- „GUTE KUNDEN- BEWAUNGS GUSTOS“ mitgeben
- EIN LÄCHELN NOCH BEWUSST LÄCHERN
- MEHR KREATIV SEIN
- ZUHÖREN DEN KUNDEN
- KUNDENWIRTSCHAFT BESSER/MAS BESSER? zB mit Karte
- „SPEZIELLE BERATUNG“ immer wieder mal anbieten
- Produkttestung Zuhause z.B. als „SCHNUPPEN“ ANHOCHENEN IN HAUS

**Handwritten List:**

- unser Kunde bekommt bei einem Einkauf ab € 200,- eine Umhänse unserer Signatur geschenkt.
- Bonus-App für eingekaufte Ware.
- Bei Vertragsabschluss bekommt der Kunde einen Geschenkkorb.
- Jubiläumsbonus (2020jahr).
- Geburtstagskarten unterschrieben von den Mitarbeit.
- keine Diskussionen bei Reklamation → sofortige Rückvergütung.
- AS zum Schlüsselkastenkauf + Entdeckerkiste
- Frühstückseier mit Botschaft
- Themen- Überraschungen
- Geburtstagschokolade für MA mit Unterschrift vom Chef
- Arbeitszeit ist Lebenszeit → positiv verwenden



**Servicekultur (er)leben**

„Menschen einfach  
begeistern“



**WIGE HARD**  
**23.05.2022**

# ...hier bin ich aktiv

## Performance - Consulting



## Gastgeber



## Soziales

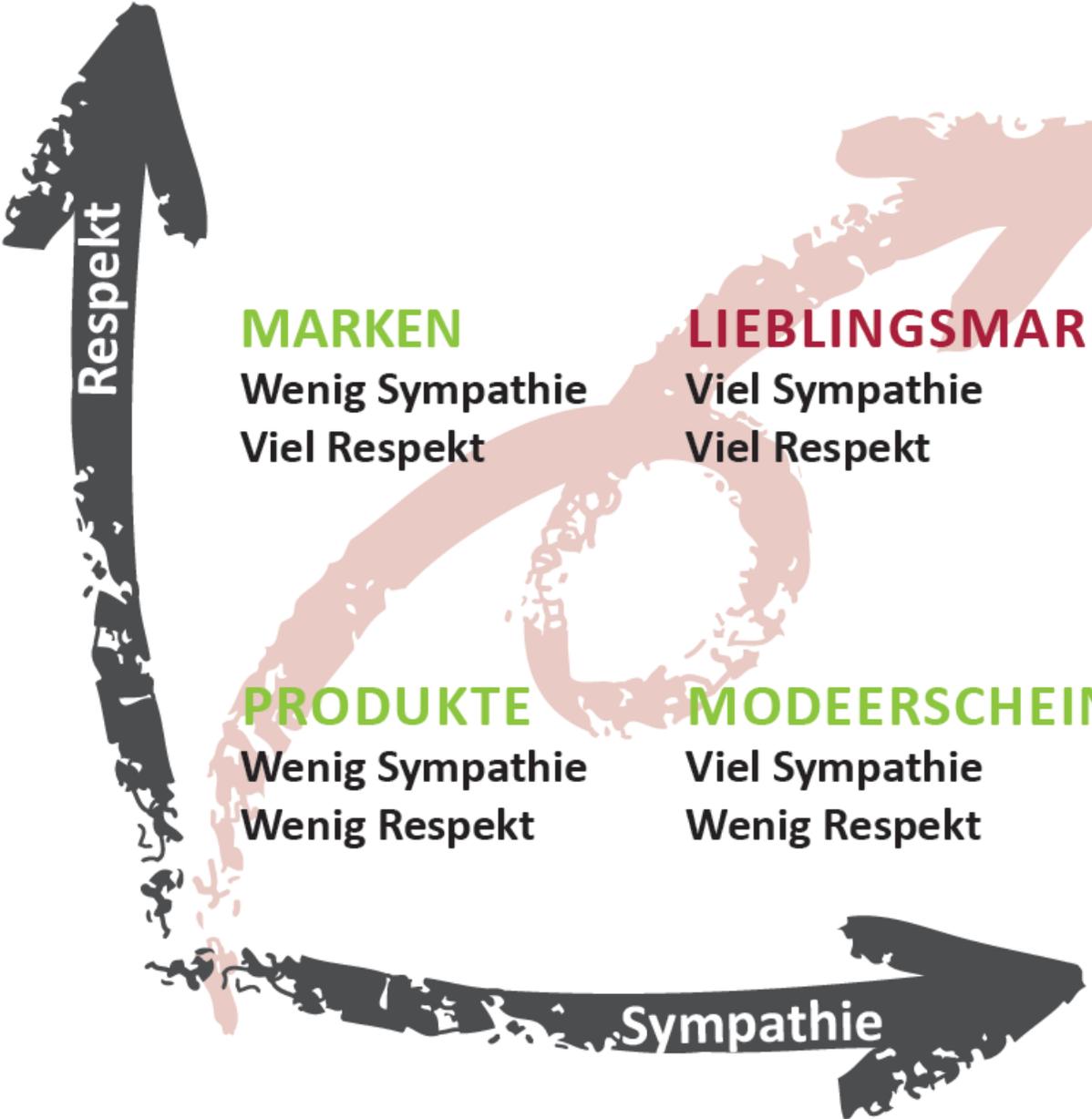


## Leistungssport



Zeitwert....







....die Bereitschaft die Extrameile zu gehen

# Das Resonanz-Prinzip

„Die Macht der  
Freundlichkeit“



# Gute Leistung inszenieren ... spürbar sein



**AOK**  
Die Gesundheitskasse.

**Schön,  
dass es Ihrem Kind  
wieder gut geht.**

**Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie viel Gesundheit!**

Ihre AOK – Die Gesundheitskasse Neckar-Alb [www.aok-bw.de/nea](http://www.aok-bw.de/nea)



...denken weiter, wo  
Andere aufhören

- ...die nächste Messe kommt..

# Als Lieblingsmarke handeln.....

---



# „Menschen positiv überraschen“

---



**Herzlichen Glückwunsch**

**Sie haben eine Flasche Wein  
gewonnen – Bitte melden Sie sich beim  
Schlossgeist an der Rezeption**

Keep on  
Running  
viel Spaß  
mit  
eurem  
Neu

Ein kleines  
Dankeschön!

TIME TO FLY

# Mein erstes Paar Schuhe

---



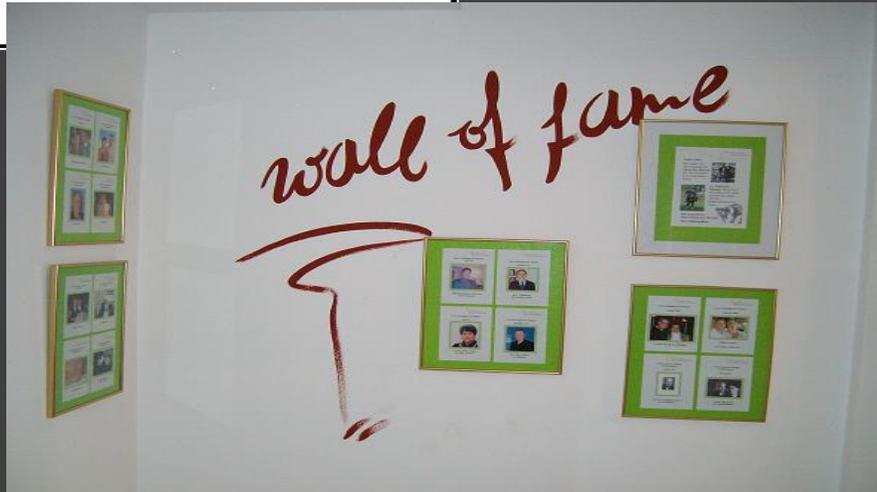
Unser Hotelgast des Monats  
April 05



Monsieur Robert de la Porte  
aus Frankreich

... ..die Haltung macht den  
Unterschied

• ... ..Kunde des Monats.....





*Herzlich  
Willkommen*

*- auch zwei  
Minuten vor  
Ladenschluss*

„Die Haltung  
macht den  
Unterschied“  
—

# ....schaffen kleine Erlebnisse

---



Wer ist hier der Kunde?



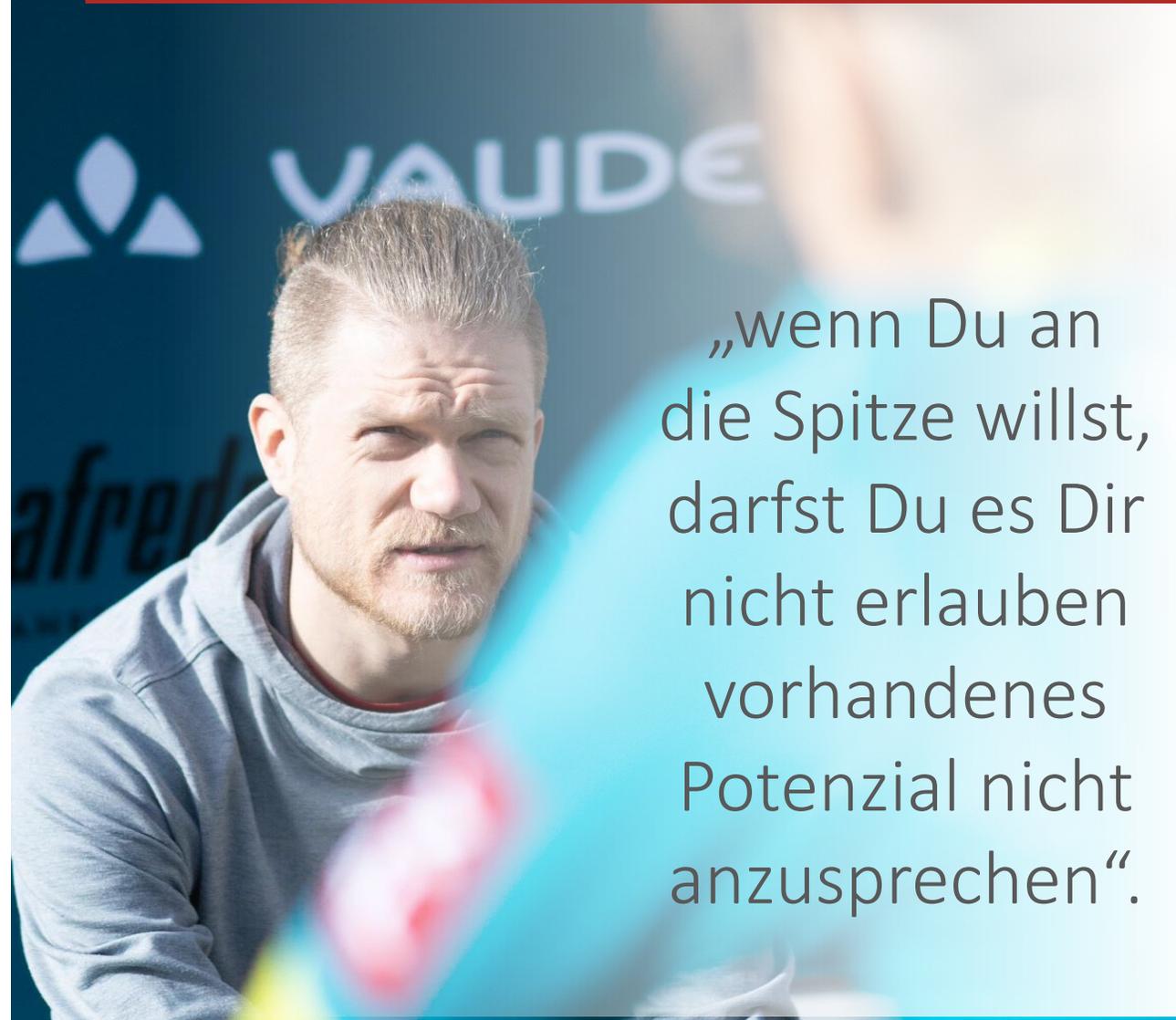
„Wer ist hier der Kunde“

---

Der **Empfänger einer Leistung** ist in unserem Verständnis **der Kunde** – egal ob intern oder extern!

Die **Erfüllung der Erwartungen** bildet die Basis auf dem Weg zur Exzellenz.

# Führung zur Spitzenleistung...



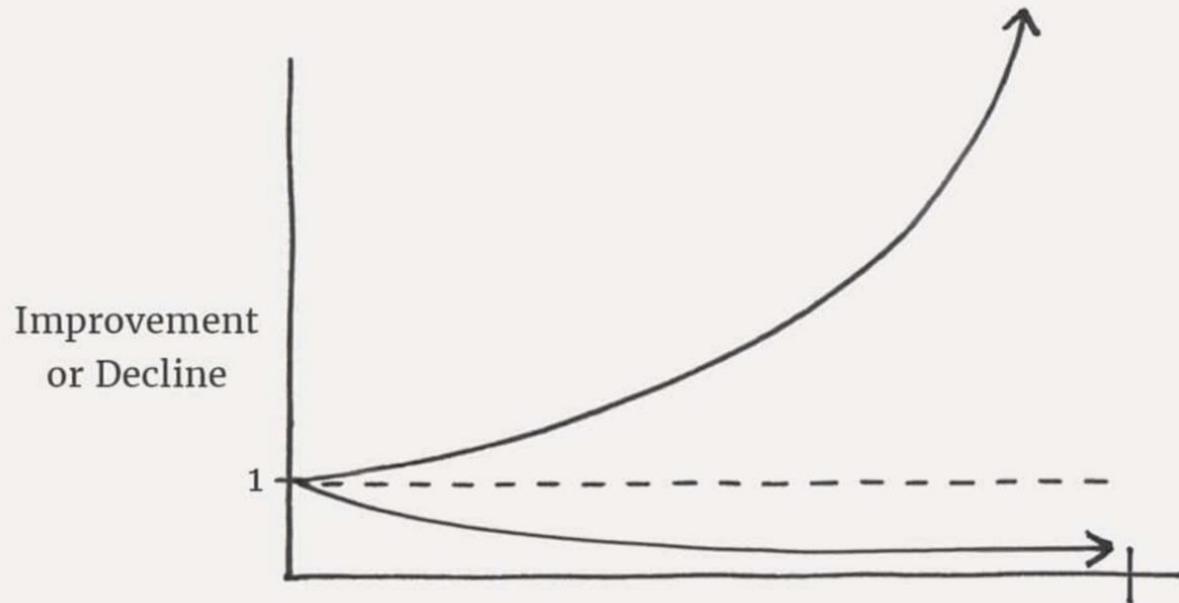
„wenn Du an die Spitze willst, darfst Du es Dir nicht erlauben vorhandenes Potenzial nicht anzusprechen“.

....“Das gemeinsame Ziel ist das Podest und hierfür geben wir **ALLE** unser Bestes“

- Was brauchen wir um zu gewinnen?
- Wo haben wir uns verbessert?
- **Welche Signale** sende ich aus?
- Ist das Podest auch mein Ziel?
- Der Coach/Führungskraft ist der **Wegbereiter** für die Zielerreichung

# Das Prinzip der Marginal Gains...

1% better every day  $1.01^{365} = 37.78$   
1% worse every day  $0.99^{365} = 0.03$



**...“Die stetigen, kleinen Verbesserungen sind die Treiber für den Erfolg der Zukunft“**

- Anspruch an die „little big things“
- Das „nach Vorne Denken“
- Schlechter wirst Du automatisch
- Die Gruppe orientiert sich immer am schwächsten Verhalten

Mache das, was Andere nicht  
gerne tun, besonders gut

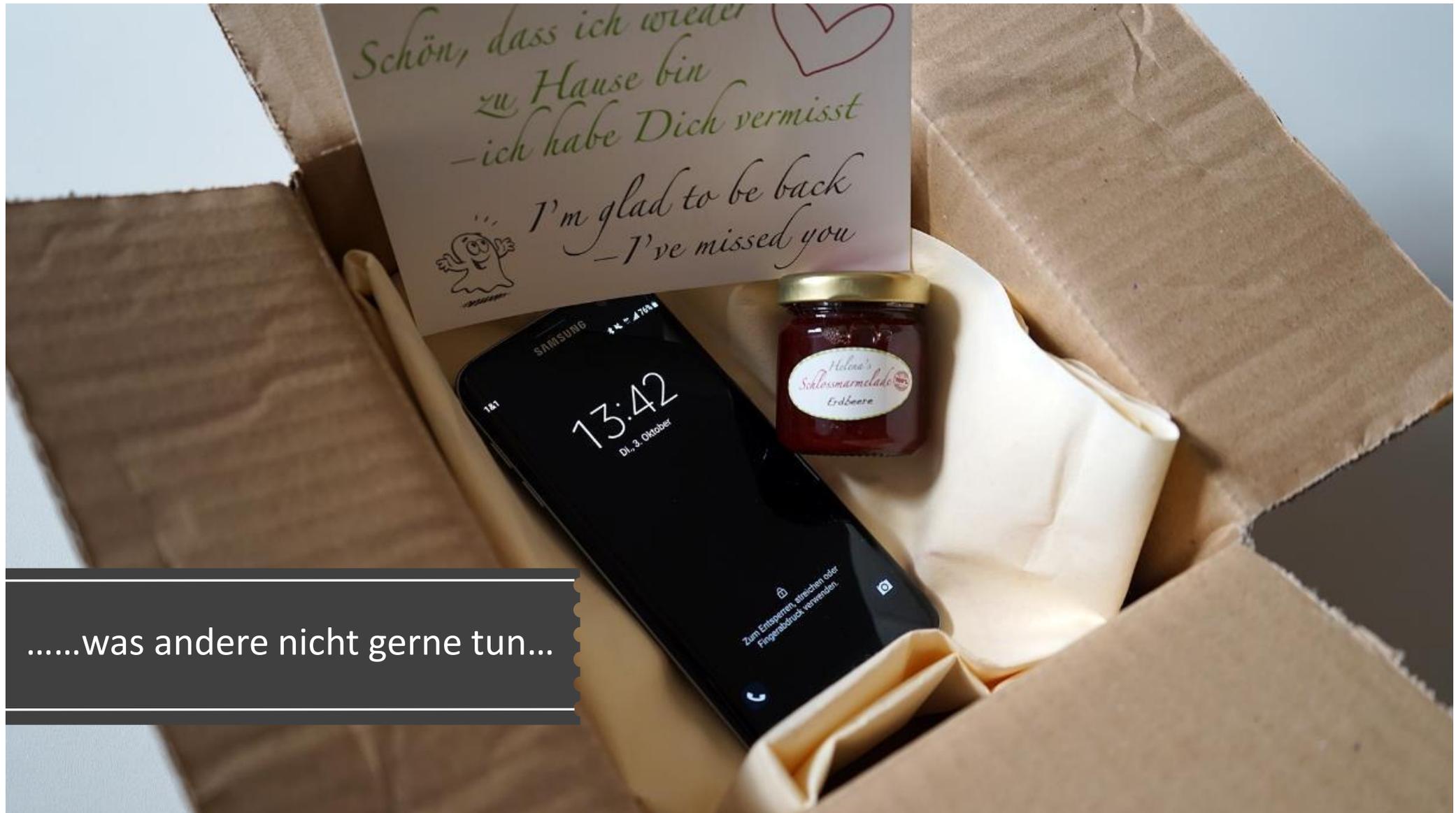
...Lost Deals.....  
Lieblingsmarken  
verlieren  
aufrecht

---

...Stornierungen –  
Absagen –  
Verschiebung....



*Schade, vielleicht das nächste Mal.*



.....was andere nicht gerne tun...

# Sorry



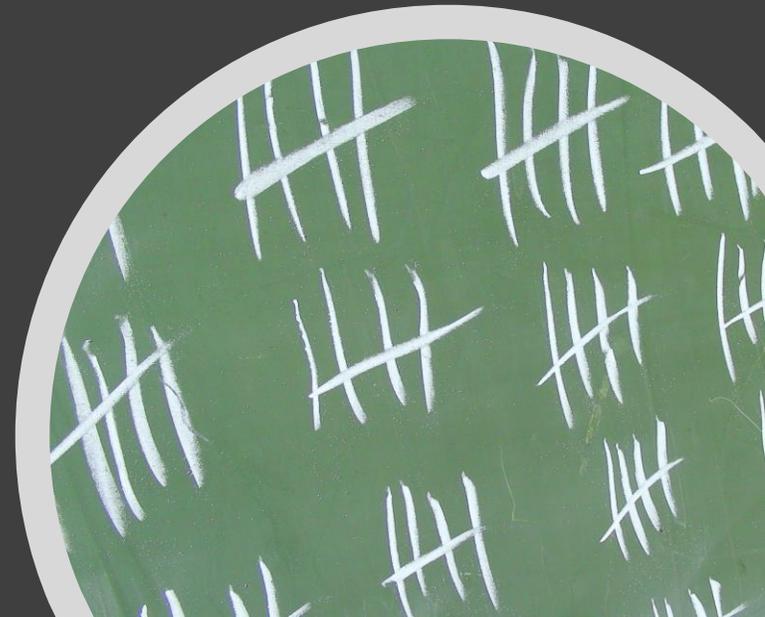
.... Nutzen die Kraft  
der Entschuldigung

# POSITIV SPÜRBAR SEIN.....



# Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie

- Stelle regelmäßig die richtigen Fragen...
  - Wo waren wir positiv spürbar?
  - Wo habe ich besonders respektvoll gehandelt?
  - Was habe ich getan um Menschen zu begeistern?
  - Wo sind wir besser geworden? Und was hat der Kunde davon?



# Die neue Qualität der Zusammenarbeit

## Miteinander

= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)

Die Qualität der **Zusammenarbeit** steht im Vordergrund.



## Füreinander

= „Leistungsanspruch“

Die Qualität des **Ergebnis** steht im Vordergrund.

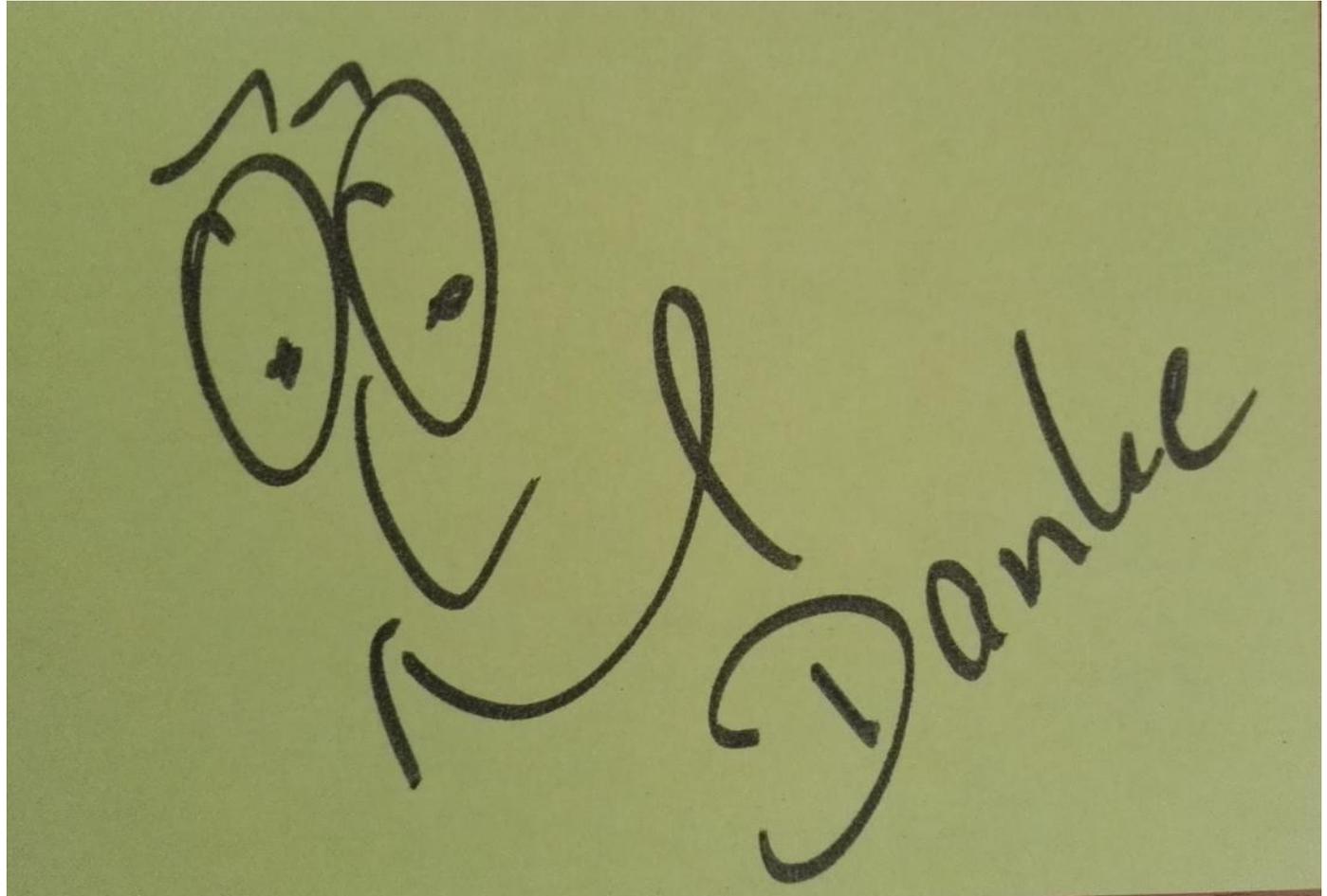
*(Wie kann ich dem anderen helfen, erfolgreich zu sein?)*

► „Menschen, die miteinander arbeiten, addieren ihre Potentiale.  
Menschen, die füreinander arbeiten, multiplizieren ihre Potentiale!“

ABER: Ohne **Miteinander** auf Dauer kein **Füreinander** (*Die Einbahnstraßen-Falle*)

Digitale Professionalität &  
analoge Herzlichkeit

Little big  
things



# Feedback und Wertschätzung

---

An: Bernd Reutemann

Cc:

Betreff: [REDACTED]

Lieber Herr Reutemann,

Das ist das wunderschönste Danke seit langem, da gehe ich gleich mit einem Lächeln ins Wochenende

Viele Grüße

Daniela K.

# Einfach besser – little big things

The image shows a Microsoft Word interface with a signature menu open. The menu lists various signature options, including "Bewerbung", "bewerbungsgespräch", "br\_antwort", "br\_standard", "Danke", "danke zeilen freie gespräch", "danke\_für\_die\_zeilen-start Tag", "diamant", "freue mich", "freue mich auf den Termin", "geburtstag", "geburtstag\_sie", "gern\_geschehen\_hand", "gute Besserung", "Rückmeldung", "sorry", "sparingspartner", "termin", "zeit\_nehmen", and "Signaturen...".

Below the menu, there are two handwritten notes in blue ink. The first note says "DANKUE" and "Für die so". The second note says "Zurück f anen", "Start in", "der 10/11", and "Bened Zeukhaus".

To the right of the notes, there is a large white area with a blue handwritten signature "gern geschehen" and a drawing of a smiling face with a flower on its head.

On the far right, there is a photograph of five white coffee cups with latte art, arranged in a circle on a dark surface.

--- Vielen lieben Dank!  
Super konstruktives Meeting und  
tolle interactive Präsentation  
Happy Weekend!  
Beste Grüsse  
JMarc



Jean-Marc Leu

National Key Account Manager & Teamleader West DuniGroup Switzerland

Direct +41 41 798 01 78 | Mobile +41 76 424 54 18

D U N I AG, Lettenstrasse 11c, CH-6343 Rotkreuz Switzerland

Senden

Betreff

WG: Präsentationen der Vorträge in Schmallenberg und Gronau

Herzliche Grüsse 😊  
Ihr Volkmar Schmidt

**Union Investment Privatfonds GmbH**

Volkmar Schmidt

Landesdirektion West

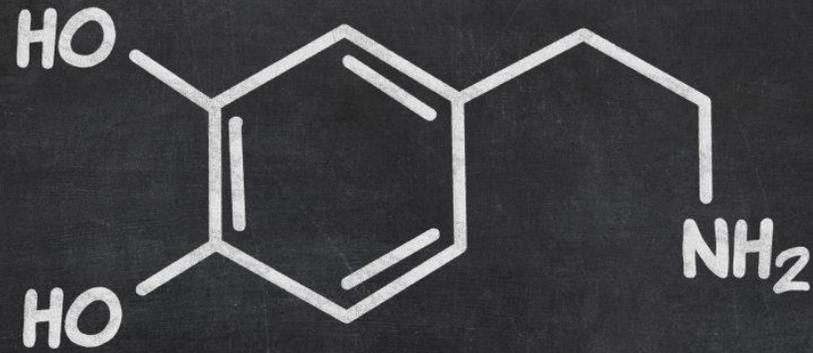
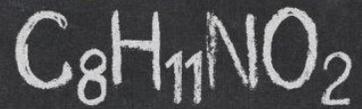
Vertriebsdirektor

Spezialist Marktbearbeitung

Westramstraße 24

Top-Performance ist anstrengend...Regeneration durch ...

Dopamin

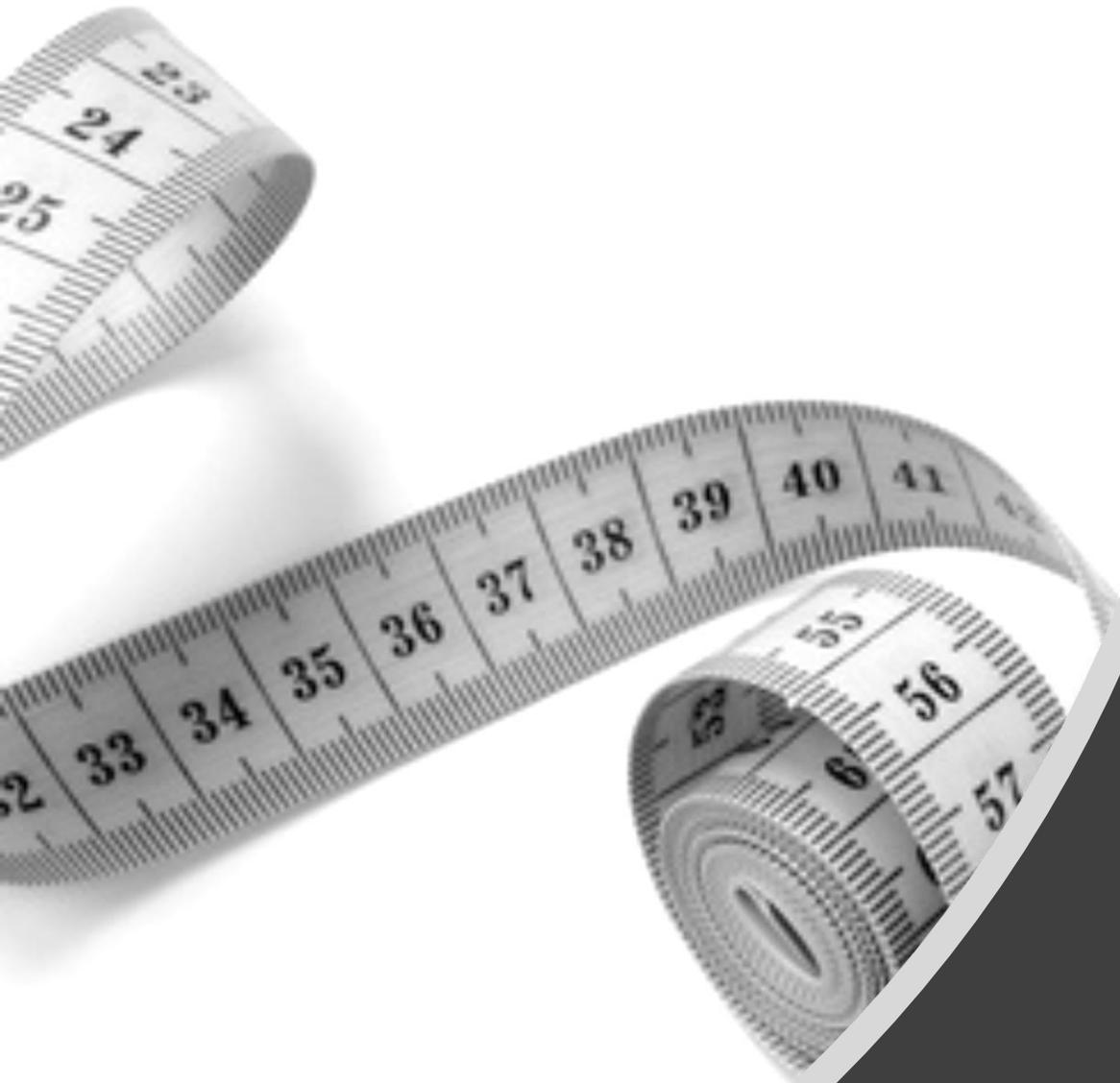


Sorge dafür, dass Du und Deine Mitarbeiter  
regelmäßig positives Feedback bekommen,  
schaffe notwendige Strukturen und Prozesse  
dafür .....

„Zeitwert ;-)"



Was wirklich  
zählt.....



# Und jeden Abend macht es „Schnipp“

Jeden Abend geht ein Tag zu Ende und vom Maßband des Lebens wird wieder ein Stück abgeschnitten.

**Sammle Deine „Bohnen“ des Tages –  
Du hast es selbst in der Hand -**



Sei dich  
MIT WENN  
selbstgerecht



Good news | Diamanten | Erlebnisse | Begegnungen | Eindrücke  
| alltägliche Besonderheiten | Menschen | entschuldigen |  
überraschen | wertschätzen

...engagieren sich.. positive Wahrnehmung..







Sicherheit stärkt –  
Unsicherheit hemmt....



# Die Prinzipien der Motivation – Dynamik - Output

- Erhöhe die Sicherheit (Stärke)
- Mach es einfach, weniger ist mehr (Energie)
- Inspiriere und erzeuge Wichtigkeit (Präsenz)
- Habe „wenn-dann“ Optionen parat (Szenarien)

# Sicherheit und Orientierung

- Nur in einem sicheren Umfeld kann ein Mensch sein volles Potenzial entfalten.
- Unsicherheit hingegen hemmt!!!

**Fazit:** Durch mein Verhalten als Führungskraft gebe ich **Sicherheit & Orientierung**.

Ebne den Weg „**Einfachheit**“ und gib dem Ziel „**Wichtigkeit**“

Nur wer **Sicherheit** hat, kann **Exzellenz** erreichen!



# Herausforderung Arbeitgebermarke

---



# Sicherheit – verbliche Spielregeln



...handeln einfach und klar....



....wer den Sportbeutel  
vergisst, turnt in der  
Unterhose...

Wichtigkeit = konsequent sein.....

Fehlende Konsequenz in der  
Überprüfung von beschlossenen  
Maßnahmen ist einer der  
häufigsten Gründe für das  
Scheitern der Umsetzung

**Bitte beantworten Sie nachfolgende Fragen:**

*Wurde das Thema verständlich bearbeitet?*


*Würden Sie das Seminar Ihren Kollegen empfehlen? Warum?*


*Wie waren Sie mit dem Referent und den Rahmenbedingungen zufrieden?*

--

**Welche konkreten Maßnahmen wollen Sie in den kommenden 3 Monaten umsetzen:**


28

zum Jahresbeginn erhält jeder Fahrer die aktuellen Reisekostenformulare und eine Einwe  
Abrechnung. heir die aktuelle Reisekostenreglung sowie das geltende Formular

29

Das Team organisiert die Unterkünfte entsprechend der Planung, sollten Fahrer früher an  
Organisation für die Umbuchungen selbst zu übernehmen, sowie die Zusatzkosten entspre  
Kosten der zusätzlichen Übernachtungen werden nach vorheriger Freigabe durch Gabi Sta  
übernommen

30

Abprache mit Trainer. den aktuellen Rennkalender findest Du hier

31

wer dies list und mir als Erster schreibt, bekommt einen Kuchen von mir :) lg bernd

32

siehe Leitfaden "Social Media"

33

Materialbestellungen über Dennis Schelke - Kleidung Gabi Stanger

34

Im Rahmen unserer Angebote "embedded" im Team habe wir regelmäßig Gäste, welche f  
Teamluft schnuppern können oder Sponsoren welche uns bei Rennen besuchen. Wir emp  
herzlich im Team TREK | VAUDE. Wir beantworten Fragen, nehmen uns Zeit und sind uns  
Gäste ein Tag bei uns ein besonderes Erlebnis ist.

35

Jedes Teammitglied unterstützt uns aktiv bei der Suche nach Sponsoren und trägt somit zu  
Teams bei. Die Suche nach Sponsoren ist zu vergleichen mit der Akquisition von Kunden i

...Interesse an Menschen – Individualität berücksichtigen

---





# „Die Mini-Me Falle“ ...

mache es so, wie Du es gerne hast...

Universelle Lösungen

“Der Weg”

“Warum kapiert der das nicht – ist doch logisch...”

Selbstkritische Betrachtung....

Reflexion.....

## Verbesserungspotenzial

9 Antworten

Von a bis z eigentlich alles, wie fahre ich mich auf ein Xco rennen warm, wie starte ich um besser vor zu kommen und geh ich mehr Risiko um weiter vor zu kommen uci Punkte würden helfen

Bikesetup und Intervalle

Verbesserungspotenzial

Material besser auswählen und Kontrollieren, der Rest war sonst sehr gut.

Ziemlich alles

Nach die erste Runde hatte ich ein Vorsprung von 4 min. Auf die zweite Hälfte hab ich es mit 2 min verlegen. Ich könnte verleicht auf die erste Runde mich mehr reservieren für die letzte Runde.

Start! Pedal einklicken

Technisch

# ...haben keine Furcht vor der Wahrheit

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



## *Wie waren wir?*

SERVICE      BETREUUNG  
                                 MITTAGESSEN  
ZIMMERAUSSTATTUNG      TAGUNGSPAUSE  
FREUNDLICHKEIT      GETRÄNKEAUSWAHL  
SCHLAF      KOMFORT DER STÜHLE  
AMBIENTE      ABENDESSEN      REZEPTION  
SCHLOSSGEISTER      SAUBERKEIT  
                                 TEEAUSWAHL

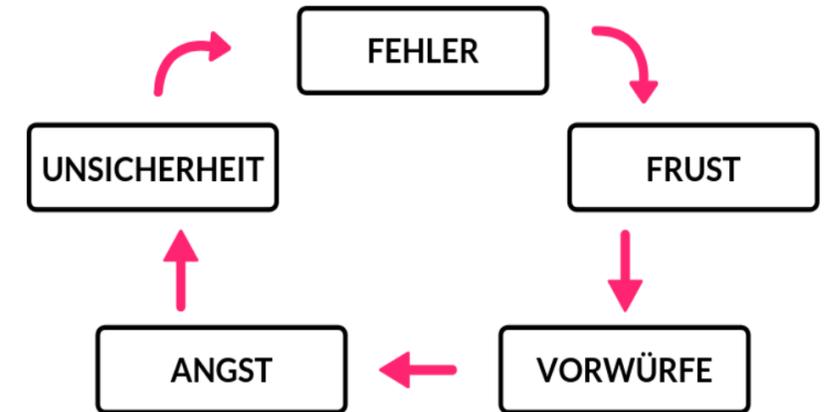
Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



# Fehlerkultur heute...

## ....“Der Schmidt hat es versemmt!”

57% der MA glauben dass Fehler nicht zugegeben werden  
66% der Führungskräfte glauben, dass offen kommuniziert wird - aber nur 32% der Mitarbeiter



- Handlungsbedarf für eine Kulturveränderung
- Fehlerkultur braucht eine offene Kommunikationskultur

# Der Mops der Woche.....



# Aus Fehlern lernen...

Beschwerde

Ursache

Ursache

Ursache

Lösung

Interessant für

Umsetzung

Zuständig

bis

Gendering

keine Berücksichtigung im Schriftverkehr

nicht aufmerksam gelesen

bisher kein großes Thema... ;-)

Templates prüfen und anpassen | Gendering thematisieren

DEVK Gesamt - 1. step - Ehepartner berückt

Kontakt zur Template-VA | Bsp. in Meeting aufnehmen..



Die Sehnsucht vieler Menschen ist Lebensfreude



**Or give it to your mother.  
She knows how to do it.**

...die Stimmung machts

---



# Erfolge feiern....

---



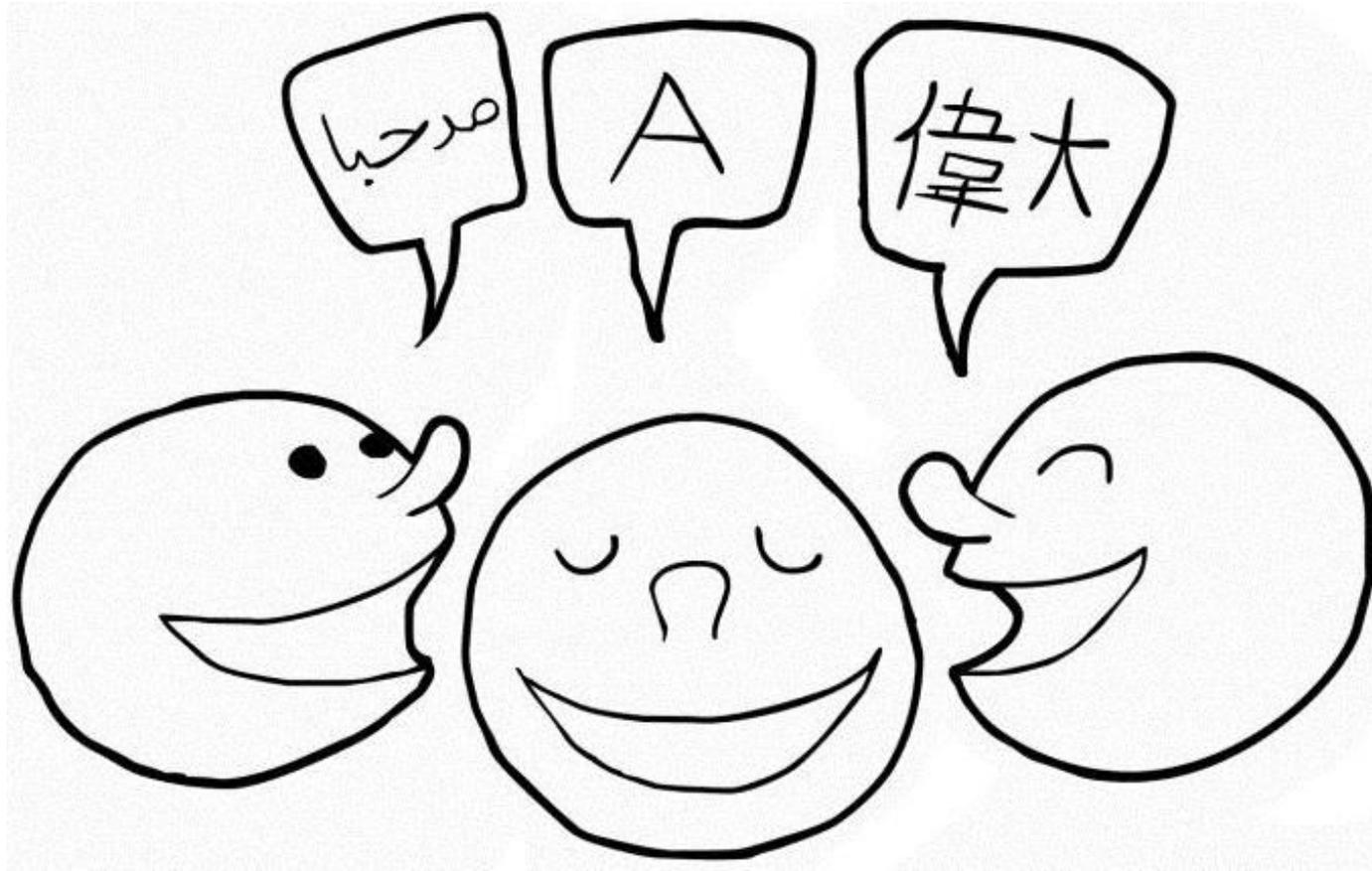
# Rituale

---



# Gemeinsame Sprache

---



# Unser Vokabular

---

- Gut gemacht = Hossa
- Fehler = Mops / UPS
- Darüber reden = Der Fisch muss auf den Tisch
- Wir halten durch = uns ist es noch nicht schlecht
- Stattler / Waldorf = ein anstrengender Gast
- Schwierig = gut für uns .....
- Disziplin = Wer den Sportbeutel vergisst,  
turnt in der Unterhose
- Muss erledigt werden = Für Hackfleisch gibt es keinen  
Morgen

# Was bleibt....

---

Ereignisse, welche „Neu“ oder anders sind, werden im episodischen Gedächtnis gespeichert.



Positive Erinnerungen....



# UND NUN?



# Impuls „Weltmeister der Kleinigkeiten“

Menschen positiv überraschen

## Worum geht es?

Exzellente Service-Qualität entsteht durch die Bereitschaft, eine „Extrameile“ zu gehen, um Menschen positiv zu überraschen. Wo können wir die „Touchpoints“ mit Kunden – Mitarbeitern – Lieferanten emotionaler gestalten? Die oftmals administrativ geprägten Prozessdefinitionen sollten so verändert werden, dass Sie auch auf das Konto „Sympathie“ einzahlen und den Weg zur „Lovebrand“ unterstützen.



## Leitfragen

Wo gehe ich/wir in unserem Bereich bereits die „Extrameile“? – Wo haben wir emotionale Verstärker?

Welche Anregungen aus dem Vortrag werde ich/wir umsetzen - oder weiter vertiefen?

# „das werde ich umsetzen“ ....

## Meine persönliche Umsetzung

Dies werde ich innerhalb der nächsten 8 Wochen umsetzen

Good-news Wand einführen und  
Kunde des Monats nominieren...

Begleite mich in meiner Umsetzung:

Ihr Name:

Filiale/Abteilung:

Telefonnummer:

email:

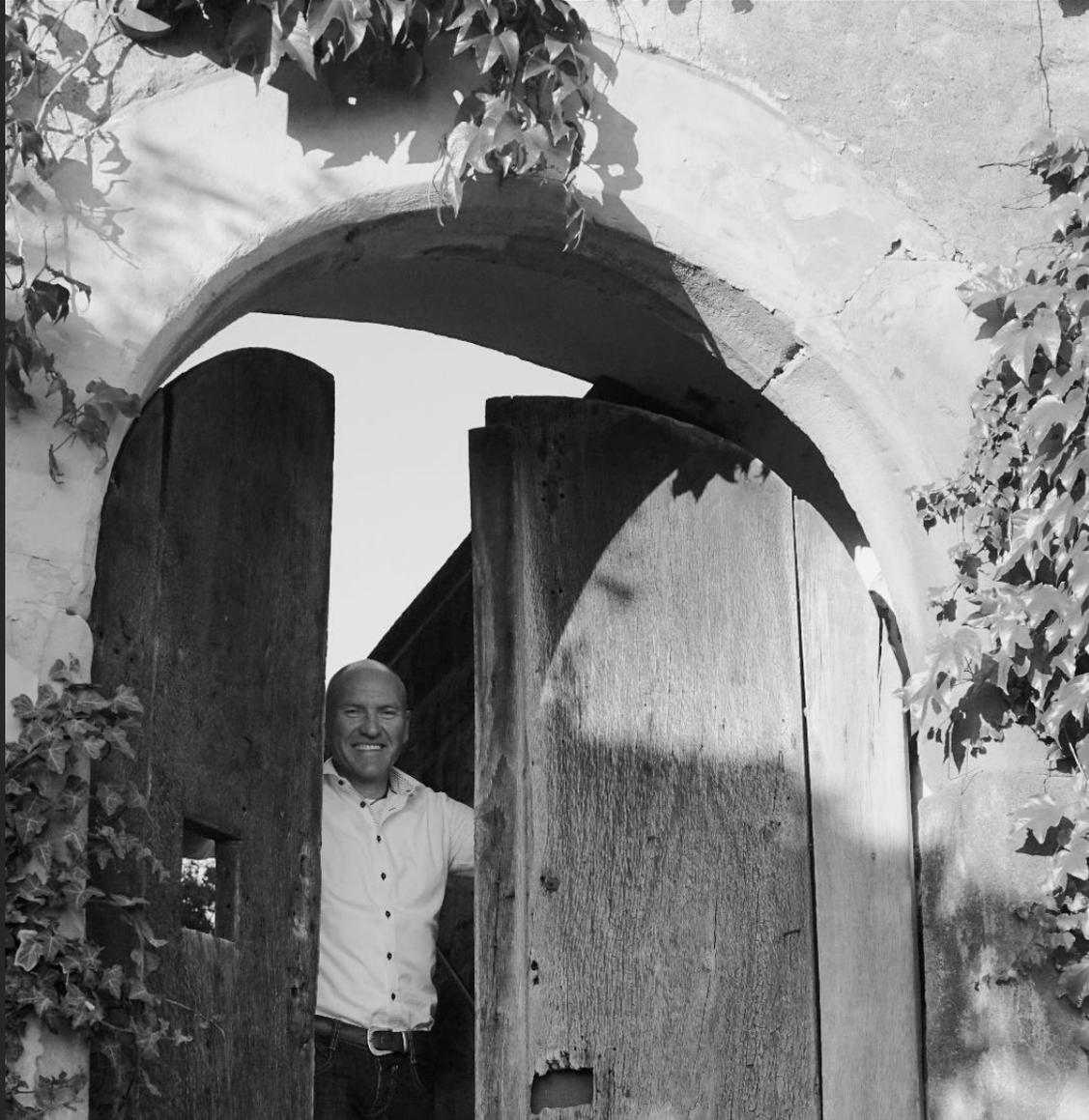




Denke an Deinen und Zeitwert der  
Anderen – „mach die Welt etwas  
besser/schöner“



Bewahren Dir die Lust am  
gewinnen und was Du machst,  
gut zu machen



Danke  
😊😊😊

# Einfach und klar



Keine Angst vor der Einfachheit



Mache das was Andere nicht gerne tun – einfach gerne und besser



Die neue Exklusivität ist Individualität



Reflexion ist der Schlüssel zur Verbesserung



Konsequenz in der Umsetzung



Agilität durch Achtsamkeit....



Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie



Zeitwert erhöhen

# 3. System und Struktur

In der Führungsebene das Thema verankern –  
Reports | KPI | Wettbewerbe | .....

Aus Kundensicht handeln – Customer Journey und Prozesse  
definieren

Performance-Fragen integrieren... (Was hat der Kunde davon,  
Schulung, Feedback)

Beschwerdemanagement Prozess (Problem – Ursache –  
Lösung)...

Erfolgskontrolle – konsequent und durchgängig... Feedback |  
Good-news | Dopamin