

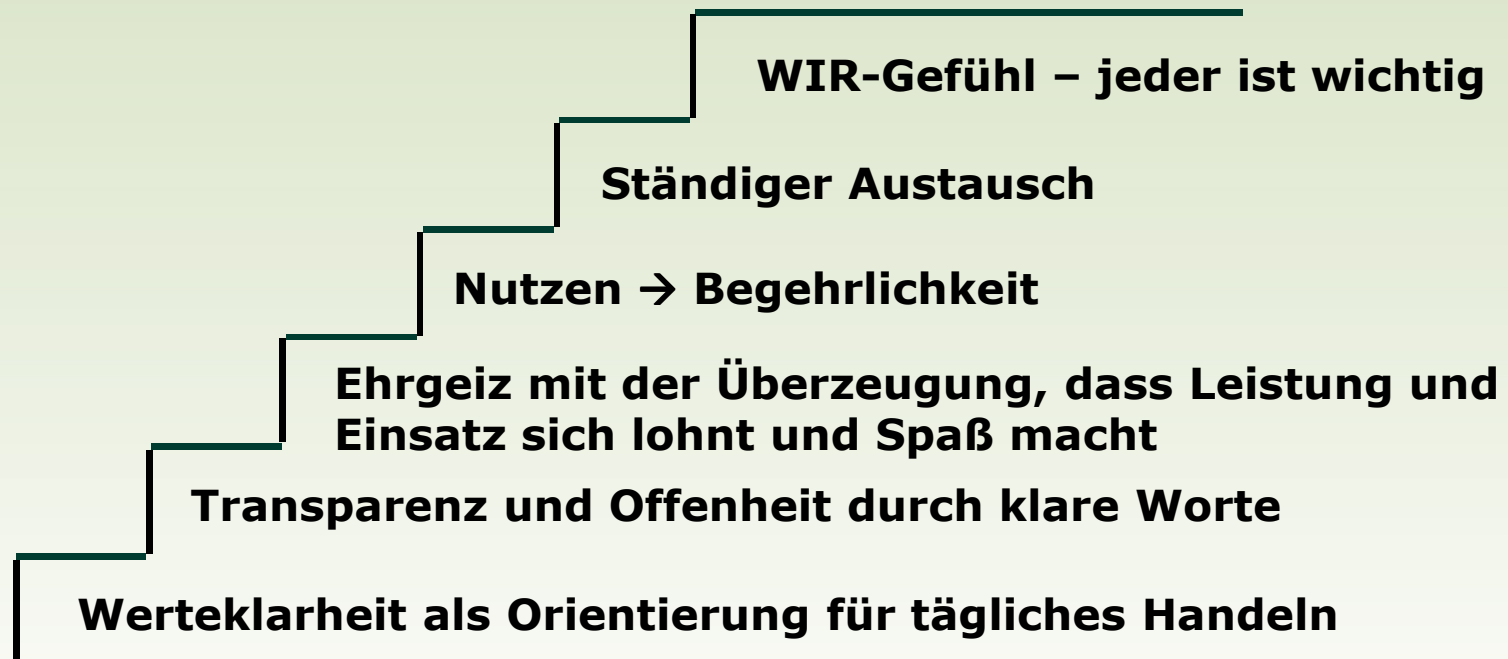
Thema:

„Vom Kunden zum Fan“

Mitarbeiterbegeisterung zur Kundenbegeisterung

Referent: Erwin Germann
GERMANN Vertrieb & Personal

Be-Geist-erungskultur



Mitarbeiterbegeisterung in der Praxis

Frederike Weinert



Häberli bedeutet für mich ...

- ...Obst- und Beerenpflanzen mit Sorten, die wirklich ein sehr gutes Aroma haben (z. B. bei den Erdbeeren)
- ...dass deren Kultur im Hausgarten gut möglich ist (robust, Wuchsverhalten) und der Endkunde keine böse Überraschung erlebt
- ...große Sorgfalt bei der Zusammenstellung des Sortimentes
- ...und für mich speziell noch, dass wir tolle Kunden haben!!!

Mitarbeiterbegeisterung in der Praxis

Peter Oppelt



Häberli bedeutet für mich ...

- ...jedes Jahr robuste, ertragreiche und geschmackvolle Neuheiten

Mitarbeiterbegeisterung in der Praxis

Urs Rutishauser



Häberli bedeutet für mich ...

- ...50 Jahre Erfahrung für ein ausgewähltes Obst- und Beerensortiment für den Hausgarten
- ...die bekannte Marke für ein Pflanzensortiment mit nachhaltiger Wirkung
- ...ein Juwel mit und für Fans

Kundenbegeisterung entsteht...

...wenn Kunden etwas erleben, das sie sich im Idealfall gewünscht hätten

- Faszination / Verblüffung / Freude im Moment der Begegnung
- Dies führt automatisch zu einem Erlebnis mit Tiefenwirkung

Merke:

Bei jedem Kunden haben Sie bei jedem Besuch die gleiche Chance!

Vom Kunden zum Fan

- 1. Stufe: Kundenfreundlichkeit**
- 2. Stufe: Kundenorientierung**
- 3. Stufe: Kundenzufriedenheit**
- 4. Stufe: Kundenbegeisterung**

Merke:

Begeisterte Kunden sind die besten Käufer und Empfehler!

Biografie

Erwin Germann
Verkaufs- und Personalexperte

Trainingsschwerpunkte / Tätigkeiten

- Mitarbeiterführung
- Verkaufstraining
- Telefontraining
- Selbstmanagement
- Arbeitstechnik



Erfahrungen / Referenzen

- Zahlreiche Vorträge und Seminare zu aktuellen Themen
- Regelmäßige Berichte in der Fachpresse