

[PDF] Gut ist nicht genug: Das Qnigge-Prinzip oder warum Service klare Regeln braucht (Dein Business)

Gut ist nicht genug: Das Qnigge-Prinzip oder warum Service klare Regeln braucht (Dein Business)

Von Markus F. Weidner

ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF



[Download](#)

[Read Online](#)

Produktinformation -Verkaufsrank: #315654 in eBooksVerffentlicht am: 2013-12-05Erscheinungsdatum: 2013-12-05File Name: B00I0UGQYQ | File size: 64.Mb

Von Markus F. Weidner : Gut ist nicht genug: Das Qnigge-Prinzip oder warum Service klare Regeln braucht (Dein Business) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Gut ist nicht genug: Das Qnigge-Prinzip oder warum Service klare Regeln braucht (Dein Business):

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen3 von 3 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Klar, deutlich, unkompliziert, sympathisch, heiter.... Service wie aus dem wahren Leben....mit klarer Struktur und

anwendbar. Von Martina Hpfner Dieses Buch ist einfach nur Klasse. Von 1-10 wähle ich die 10. Es ist im Leben, im Geschäftsalltag anwendbar auch für Nichtstudierte, es reicht der gesunde Menschenverstand. Diese genannten Dinge in die Tat umzusetzen bedarf Fleiß und Einfühlungsvermögen für sein eigenes Business. An diesem Projekt zu arbeiten macht mehr Spaß als ein guter Kinofilm. Entscheidend ist auch, dass diese Sache keine statische Angelegenheit ist. Sondern vielmehr eine Lebensaufgabe, die ständig in Bewegung ist und vor allen Dingen kann diese Aufgabe auf alle Lebensbereiche Anwendung finden. 2 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Interessantes Buch zum Thema Servicequalität Von Susanne Eichholz Das Buch von Markus F. Weidner zeigt, wie man Servicequalität systematisch aufbauen, beobachten und verbessern kann. Er liefert viele praktische Hinweise (z.B. Checklisten) und Erfahrungsberichte (bes. aus dem Hotelbereich). Die Verbindung mit dem Reiss-Profile macht "Gut ist nicht gut genug" zusätzlich lesenswert für alle, die sich mit Lebensmotiven beschäftigen. 0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Handfestes Praxisprogramm für herausragenden Service Von Rene Borbonus Ob wir Service gut finden, ist hochgradig subjektiv. Eine Frage der persönlichen Vorlieben. Also kann man guten Service nicht standardisieren. Stimmt? Stimmt nicht jedenfalls nicht, wenn man die individuelle Servicepraxis des einzelnen Unternehmens in die Tiefe denkt. Gerade weil Service eine sehr persönliche Angelegenheit ist, müssen die Standards eines Unternehmens sitzen. Genau die lernt der Kunde nämlich zu schätzen. Sie schaffen Kundenbindung. Wie man zu diesen Standards findet, wo und welche klaren Regeln hilfreich sind und wie man dafür sorgt, dass die praktische Umsetzung der Service-Persönlichkeit eines Unternehmens jederzeit höchsten Ansprüchen genügt, geht es in diesem Buch. Um Service zu bieten, den sonst keiner bietet, reicht es nicht das Gut zu können, was alle tun. Vielmehr müssen Unternehmen, um sich positiv abheben zu können, auf ihre Weise besser sein als alle anderen. Markus F. Weidner bietet in diesem Buch ein 6-Schritte-Programm an, das Unternehmen bei dieser Herausforderung unterstützt. Im ersten Schritt geht es darum, die Werte des Unternehmens zu identifizieren und als Servicegedanken zu verankern. Weil nur die Menschen im Unternehmen diese Werte verkörpern können, geht es im zweiten Schritt darum, wie man das richtige Team zusammenstellt. Der dritte Schritt behandelt das Thema Qualitätsmanagement und bietet Hilfestellung bei der Schaffung eigener Standards und Prozesse. Der vierte Schritt unterstützt die Unternehmensführung bei der Erstellung eines Service-Handbuchs für die Mitarbeiter. Bei Schritt fünf geht es, was mich besonders freut, um die Bedeutung von Kommunikation für gelingenden Service, nämlich um internes und externes Feedback. Und damit auch ein erfolgreiches Unternehmen in seinem Service nicht stagniert, widmet sich der sechste Schritt dem Thema Innovation. Sie merken schon: ein umfassendes Programm in Form eines extrem strukturierten und praxisorientierten Buches nicht zuletzt durch die ausführliche Checkliste für die Implementierung im Unternehmen. Einen echten Mehrwert bieten aus meiner Sicht auch die zusätzlichen Interviews zu jedem der sechs Schritte mit Experten für das jeweilige Thema: vom Qualitätsforscher bis hin zum Top-Hotelier. Der Autor selbst hat, bevor er Berater mit dem Schwerpunkt Freude an Qualität wurde und das Qnigge-Prinzip entwickelte, seine Praxiserfahrung zum Thema u. a. in der Hotellerie gesammelt. Das hat bereichernd auf das Buch abgefruchtet: Wohl nirgendwo sonst entscheidet die Servicequalität in so hohem Maße über Erfolg oder Misserfolg. Viele Gründe also, warum ich das Buch gern empfehle. Und für eines möchte ich dem Autor an dieser Stelle noch danken. Es freut mich einfach, dass einer es mal laut ausspricht: Deutschland ist keineswegs die Servicewüste, für die viele es immer noch halten!

Kurzbeschreibung Guter Service funktioniert in vielen Unternehmen nach dem Zufallsprinzip. Wenn ein Mitarbeiter seinen schlechten Tag hat, hat der Kunde eben Pech gehabt ... Wir alle könnten zur Geringe unsere eigenen Erfahrungen mit der Servicewüste beisteuern. Zeit also, die Dinge grundlegend anzugehen und Service auf eine solide Basis zu stellen. Service ist gelebte Qualität. Und Qualität basiert auf klaren Standards. Nur wenn jeder im Unternehmen weiß, was von ihm erwartet wird, kann Freude und Motivation entstehen - durch die souveräne Beherrschung der Aufgaben und positive Rückmeldungen von Kunden. Markus F. Weidner zeigt, wie Qualitätsmanagement zum Servicemotor im Unternehmen wird. Er untermauert mit zahlreichen Beispielen vom Baumarkt bis zum Hotel, vom Auto- bis zum Krankenhaus, wie systematische QM-Prozesse im Alltag von Dienstleistungsunternehmen verankert, gelebt und weiterentwickelt werden. Ein strukturierter Leitfaden, der durch zahlreiche Beispiele, Service-Stories und Interviews gut lesbar und unterhaltsam ist. Kurzbeschreibung Guter Service funktioniert in vielen Unternehmen nach dem Zufallsprinzip. Wenn ein Mitarbeiter seinen schlechten Tag hat, hat der Kunde eben Pech gehabt ... Wir alle könnten zur Geringe unsere eigenen Erfahrungen mit der Servicewüste beisteuern. Zeit also, die Dinge grundlegend anzugehen und Service auf eine solide Basis zu stellen. Service ist gelebte Qualität. Und Qualität basiert auf klaren Standards. Nur wenn jeder im Unternehmen weiß, was von ihm erwartet wird, kann Freude und Motivation entstehen - durch die souveräne Beherrschung der Aufgaben und positive Rückmeldungen von Kunden. Markus F. Weidner zeigt, wie Qualitätsmanagement zum Servicemotor im Unternehmen wird. Er untermauert mit zahlreichen Beispielen vom Baumarkt bis zum Hotel, vom Auto- bis zum Krankenhaus, wie systematische QM-Prozesse im Alltag von Dienstleistungsunternehmen verankert, gelebt und weiterentwickelt werden. Ein strukturierter Leitfaden, der durch zahlreiche Beispiele, Service-Stories und Interviews gut lesbar und unterhaltsam ist. ber den Autor und weitere

Mitwirkende Markus F. Weidner ist Autor, Referent, Trainer aus Leidenschaft und der Experte, wenn es um das Thema Freude an Qualität geht. Seine Erfahrungen im Qualitäts- und Service-Management sammelte er in der Hotellerie. Er eröffnete zwei große Hotels und baute anschließend ein internationales Beratungsunternehmen auf. Markus F. Weidner ist Befürworter von Werteorientierung, klaren Regeln im Service und transparenter Führungskultur. www.qnigge.de